

# El uso de la metodología cualitativa como técnica de investigación social y como herramienta de evaluación de la acción de los gobernantes y la satisfacción de los ciudadanos



**&** *Resumen/Abstract: El presente artículo analiza y defiende la utilidad de la metodología cualitativa en la investigación social como vía para evaluar los resultados de las acciones de gobierno y cómo estas son percibidas por los ciudadanos. Se trata de demostrar que los enfoques cuantitativos tradicionales y mayoritarios muestran importantes carencias que deben ser corregidas si queremos obtener un conocimiento del objeto de estudio más completo y diverso que nos permita generar conocimiento para la acción. La metodología cualitativa se muestra como una herramienta muy útil para la gestión pública y para el análisis de las diferentes etapas de las políticas públicas, en especial en lo que respecta a las fases de definición de problema, implementación y evaluación, por lo que se defiende una utilización adecuada y más frecuente de dicha metodología.***&**

**&** *Palabras clave: metodología, metodología cualitativa, técnicas cualitativas, políticas públicas, evaluación*



## 1. INTRODUCCIÓN

La metodología cualitativa como paradigma de investigación goza en la actualidad de una amplia tradición y reconocimiento, siendo las ciencias sociales el ámbito en el que el uso de esta metodología se ha manifestado más fructífero y gratificante para el investigador y, en muchos casos, también para el público participante, en tanto que estos enfoques metodológicos implican una mayor interacción investigador-investigado y no resultan tan «fríos» como los métodos cuantitativos basados principalmente en encuestas. Los enfoques cualitativos han permitido tener acceso a esferas y espacios de información que antes permanecían ocultos y, además, han facilitado la obtención de resultados útiles para la acción.

Las técnicas cualitativas que configuran la metodología cualitativa —y que algunos autores, como sería el caso de Ortí<sup>1</sup> y Beltrán<sup>2</sup>, prefieren denominar *técnicas de análisis de discurso* o *metodología estructural*— provienen principalmente del campo del psicoanálisis y la psicología clínica y de los estudios de mercado. Dichas técnicas han encontrado en las ciencias sociales un campo abonado para su aplicación y expansión, dado que es en esta área donde este tipo de enfoques de investigación encuentra un mayor acomodo, en tanto que se adaptan mejor a la complejidad de las relaciones sociales que se pretende estudiar, frente a los enfoques cuantitativos provenientes del paradigma *empirista* o *físico-natural tradicional*, que tienen mayores dificultades para interpretar y explicar determinadas realidades sociales.

El modelo empirista tradicional, basado en las ciencias naturales, como la física o la química, encuentra limitaciones de aplicación en las ciencias sociales al no poder aplicar su metodología en las condiciones óptimas de laboratorio para las que había sido diseñado. La complejidad de las relaciones sociales con múltiples variables que es preciso controlar, la necesidad de captar y recoger información sobre creencias, sensaciones, cultura, prejuicios, pautas de comportamiento... la imposibilidad de repetir una investigación en circunstancias similares, la dificultad de establecer grupos de control o los problemas éticos o legales en los que podemos incurrir para establecer dichos grupos cuando tal tarea es posible, hace que sea muy difícil trabajar con diseños *experimentales* o *cuasi-experimentales* en ciertos ámbitos de las ciencias sociales, tal como señalan Alvira<sup>3</sup>, Stufflebeam y Shinkfield<sup>4</sup> o Patton<sup>5</sup>.

Según Flick<sup>6</sup>, estas dificultades motivaron que muy pronto se hiciera patente que el enfoque racionalista —también llamado *empirista*, *positivista*, *cuantitativo*— imperante a partir de la Ilustración no era suficiente para entender, explicar y predecir los complejos problemas de las nuevas sociedades que se iban conformando. Como se puede observar en la tabla adjunta<sup>7</sup>, los dos paradigmas presentaban diferencias importantes, y los enfoques empíricos centrados en un modelo de relaciones causa-efecto no servían para las situaciones complejas en las que se requería valorar no solo hechos, sino sus causas y consecuencias, lo que suponía un incremento de la complejidad al generarse un número suficientemente amplio de variables que hacía muy difícil o imposible introducir todas esas variables contextuales dentro de estos modelos de análisis.

Asimismo, y dada esa complejidad, se requería un alto grado de abstracción metodológica para reintroducir los hallazgos en los procesos cotidianos de la toma de decisiones y, a la vez, abordar la dificultad que suponía el proveerse de *inputs* informativos adecuados y suficientes que fueran compatibles con las dificultades que entrañaba el procesamiento estadístico de toda esa información. Ante esas dificultades, los diseños de investigación cualitativos abiertos —denominados también *modelos interaccionistas* o *fenomenológicos*— parecieron ser

la mejor alternativa a la situación de insuficiencia de los enfoques empiristas tradicionales para dar cabida y abarcar la complejidad de los objetos de estudio.

De este modo, las características del objeto de estudio y de los objetivos de la investigación han ido condicionando y determinando el método de investigación que se utilizará, y esto hizo que, en múltiples casos, el investigador se viera abocado a acudir a la metodología cualitativa con el objetivo de lograr unos niveles cognitivos adecuados de la realidad social que pretendía investigar.

Bajo estos enfoques cualitativos más abiertos, el objeto de estudio es el factor determinante para la elección del método que debe aplicarse, donde los objetos que se investigarán no se reducen a un conjunto limitado de variables individuales determinadas, como ocurre en los laboratorios, sino que se estudian en su totalidad, incorporando la complejidad de los contextos cotidianos en los que los fenómenos tienen lugar.

## **2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENFOQUES METODOLÓGICOS EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL**

Estos enfoques cualitativos —o enfoques abiertos— fueron ampliamente utilizados en los estudios de psicología a principios del siglo XX y, a partir de los años 30, se introducen en el campo de los estudios de mercado para verificar los comportamientos del consumidor ante determinados productos, servicios o prácticas comerciales. No obstante, a partir de los años 40, al no presentar resultados plenamente satisfactorios, se produjo un cierto retroceso en el uso de estas técnicas y se volvió a los enfoques más tradicionales, experimentales o cuasi-experimentales, estandarizados y cuantitativos, de forma que habría que esperar a la década de los años 70 y 80 para que los enfoques cualitativos, más abiertos y plurales, fueran ampliamente aceptados, tal como señalan Cicourel<sup>8</sup>, Vallés<sup>9</sup> y Flick.

Tradicionalmente, la psicología y las ciencias sociales han recurrido al modelo de las ciencias naturales con el objetivo de dotar de una mayor exactitud a sus hallazgos, recurriendo a métodos cuantitativos y estandarizados, en donde los principios rectores de la investigación trataban de «aislar claramente las causas y los efectos, operacionalizar adecuadamente las relaciones teóricas, medir y cuantificar los fenómenos, crear diseños de investigación que permitan la generalización de los hallazgos y formular leyes generales» (Flick, 2004: 16). Se procuraba trabajar con muestras estadísticamente representativas elegidas de forma aleatoria, con un investigador alejado del objeto investigado y controlando las condiciones en las que se producen los fenómenos y sus relaciones hasta donde fuera posible.

Este enfoque metodológico y las diferentes precauciones tomadas en los diseños y los procesos de las investigaciones deberían garantizar la objetividad de los estudios y permitir al investigador formular leyes generales que pudieran ser tenidas en cuenta por aquellas personas que necesitaran hacer uso de esos hallazgos y sus conclusiones. Pero pronto se manifestó un cierto desencanto con los resultados obtenidos a partir de estos diseños metodológicos, lo que llevaría a Weber<sup>10</sup> a proclamar el «desencanto del mundo» como tarea de la ciencia y a Bonß y Hartman<sup>11</sup> a hablar del «desencanto creciente de las ciencias, sus métodos y sus hallazgos», al no facilitar un conocimiento objetivo ni permitir el establecimiento de leyes de interpretación común. Pues se observa que en la toma de decisiones políticas e institucionales no se tienen en cuenta los hallazgos científicos y, cuando sí se hace, se incorporan de forma que dichos hallazgos son previamente desmenuzados y reinterpretados en función de determinadas variables sociales que no habían sido incorporadas

a los diseños de las investigaciones, ya que, con demasiada frecuencia, los hallazgos y las respuestas de las investigaciones están muy alejados de los problemas cotidianos y de las preguntas relevantes para los responsables políticos y los gestores. Se generan muchos resultados absolutamente inútiles y, en ciertos casos, el método acaba convirtiéndose en un fin en sí mismo. Tal y como dicen Beck y Bonß<sup>12</sup> : «La ciencia no produce ya verdades absolutas que se puedan adoptar sin crítica. Proporciona ofertas limitadas para la interpretación, que llegan más allá de las teorías cotidianas, pero se pueden utilizar en la práctica de modo comparativamente flexible» (Citados por Flick, 2004: 18).

Así, a pesar de los diferentes controles metodológicos introducidos en los diseños evaluativos, los ideales de objetividad siguen sin alcanzarse, ya que los intereses de los investigadores, su cultura, o determinados aspectos sociales relacionados con ellos influyen tanto en la formulación de las preguntas y el planteamiento de las hipótesis como en la interpretación de los datos y las relaciones observadas. Pues tal como señala Beltrán citando a Horkheimer, parece que una ciencia social positivista y *value-free* es imposible, puesto que «los fines ya no se determinan a la luz de la razón [...] nuestras metas, sean cuales fueren, dependen de predilecciones y aversiones que de por sí carecen de sentido», (Beltrán, 1988: 38). Como nos recuerda Ortí, «toda investigación sociológica de carácter general no es más que una forma de aproximación empírica —más o menos pertinente y controlada— a aspectos de una realidad social que la desborda por todas partes» (Ortí, 1988: 192).

Vemos, pues, que los enfoques y diseños en la investigación social han pasado por diferentes etapas, partiendo de enfoques más historicistas y comparativos iniciales (Beltrán, 1988)<sup>13</sup> a otros más racionales y sofisticados, como los que nos encontramos actualmente. Dentro de estas diferentes etapas, la investigación cualitativa ha jugado un papel más o menos relevante según el momento histórico de que se trate, pero, de forma general, su presencia en los diseños de investigación ha ido en aumento, especialmente en los últimos 25 años.

## 2.1. Las principales etapas de la investigación cualitativa en las ciencias sociales

Uwe Flick, a partir de Denzin y Lincoln<sup>14</sup>, ha caracterizado las principales etapas históricas de la metodología cualitativa en el ámbito de la investigación social. Así, siguiendo a Flick, se podría hablar de: a) un *primer periodo* «tradicional», que iría desde los inicios del siglo XX hasta la segunda guerra mundial, basado en los estudios sociológicos de la Escuela de Chicago y en la investigación en etnografía de Malinowsky. En este periodo, el objeto de estudio era generalmente *el otro, el extraño o extranjero*; b) un *segundo periodo* «modernista», que abarcaría desde la segunda guerra mundial hasta 1970, caracterizado por un intento de formalización de estas técnicas de investigación, lo que daría lugar a muchas publicaciones y manuales centrados en su aplicación; c) el *tercer periodo*, denominado de «confusión de géneros», que abarcaría hasta mediados de los años 80 y durante el cual el investigador se encuentra ante sí con una diversidad de modelos teóricos (el interaccionismo simbólico, la etnometodología, la fenomenología, la semiótica...) entre los que debe escoger, o debe combinar o comparar; d) la *cuarta etapa* se iniciaría a mediados de los años 80, época en la que surge un enfoque más discursivo, en el que se plantean las formas de presentar el conocimiento como conocimiento en sí mismo. Se afirma que *el investigador que interpreta y presenta una entrevista como parte de sus hallazgos produce una versión del todo*, puesto que la versión que alguien presenta de una entrevista en un momento determinado no se corres-

ponde con la que presentaría en un espacio temporal distinto, de forma que la investigación cualitativa se convierte así en un *proceso continuo de construcción de versiones de la realidad*; e) un *quinto momento* sería aquel en el que, según Denzin y Lincoln, las narraciones han sustituido a las teorías o las teorías se leen como narraciones, donde las narraciones encajan en determinados ámbitos culturales o históricos, locales y delimitados; f) la situación actual —*séxtimo momento*— estaría caracterizada por la escritura postexperimental, que vincula los problemas y enfoques de la investigación cualitativa con los procesos democráticos de toma de decisiones y con las principales preocupaciones cotidianas. Se trataría de no tomar los fines como dados, a semejanza de los planteamientos positivistas-rationales, y de «recuperar los fines para el ámbito de la racionalidad y de la ciencia» (Beltrán, 1988: 28). Y g) el *séptimo momento* sería el futuro de la investigación cualitativa, lo que está por venir, lo que Beltrán llama la *tercera cultura* o el recurso a la *complementariedad por deficiencia*, tal como propone Ortí. A partir de las etapas delimitadas por Flick, vemos cómo, aún siendo preponderante siempre el enfoque cuantitativista, en cada una de ellas se ha ido reafirmando cada vez más este tipo de enfoques metodológicos cualitativos más abiertos, hasta llegar a una situación actual de amplia aceptación por una buena parte de la comunidad científica e investigadora.

La superación del momento actual y el paso a lo que Beltrán denomina la tercera cultura parece que dependerá tanto de que se haga un uso adecuado de la metodología cualitativa para dotarla de mayor credibilidad y validez como de la permeabilidad de la comunidad científica más tradicional y cuantitativista para aceptar otros enfoques y otras perspectivas metodológicas, como sería el caso de la metodología cualitativa.

### 3. EL PREDOMINIO HISTÓRICO DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVOS EN LOS DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

Bajo la perspectiva cuantitativa tradicional, la metodología cualitativa tiende a ser minusvalorada y a no ser considerada como científica. Se dice que lo cualitativo pertenece al universo de lo «opinático» u opinable y, por lo tanto, carece de la capacidad predictiva necesaria. Rice<sup>15</sup> nos dice que «[...] los datos obtenidos de una entrevista representan con tanta probabilidad las ideas preconcebidas del entrevistador como las actitudes del sujeto entrevistado» (Rice, 1931: 661). El predominio de los enfoques cuantitativos ha sido y sigue siendo manifiesto. En general, vemos cómo a los estudios e investigaciones desarrollados bajo enfoques cuantitativos se les tiende a dar unos visos de certeza y de cientifismo de los que no gozan los enfoques cualitativos. Algunos autores entienden que hay una sola forma de hacer ciencia, un solo método de adquirir conocimiento, y para esos autores ese método no puede ser otro que el método científico tradicional.

Así, estos enfoques cuantitativos parecen no necesitar de ningún tipo de justificación metodológica, en tanto la veracidad estaría implícita en el método utilizado, concediéndole, de forma implícita, una importancia excesiva al método frente a los hallazgos y a la utilidad de los mismos, y olvidando a veces los contextos en los que es recogida y generada la información que se obtiene y con la que se trabaja para extraer esos resultados. De tal forma que la mayor parte de los investigadores que utilizan estos enfoques cuantitativos no se detienen a justificar la metodología utilizada, ni a exponer algunos de los problemas tradicionales y de difícil resolución de los estudios cuantitativos, como podría ser el caso de la *falacia ecológica*, sino que simplemente se limitan a enumerar las técnicas utilizadas y a facilitar alguna infor-

mación técnica sobre la recogida y procesamiento de la información obtenida. Tal como señala Íñiguez<sup>16</sup>, parece que todos los datos producidos de forma cuantitativa tuvieran que ser ciertos por el solo hecho de haber sido generados mediante ese método: «Toda producción cuantitativa de datos tiene un valor de verdad solo por haber sido obtenidos mediante formas o procedimientos muy elaborados y analizados con las más sofisticadas y complejas técnicas de análisis» (Íñiguez, 1999: 498); y, en la misma línea, Beltrán dice que «Parece como si, una vez ordenados los datos en una matriz, sufrieran un doble proceso de abstracción y purificación que los convirtiera, sin más, en científicos, o como si una vez formalizadas las relaciones entre variables en un grafo se convirtieran en relaciones indiscutibles» (Beltrán, 1988: 18). Esta supremacía está presente en los diversos ámbitos científicos y ha sido verificada a través de informes bibliométricos, que nos indican un claro predominio de publicaciones en revistas científicas de trabajos en los que han sido utilizados diseños de investigación cuantitativos frente a aquellas investigaciones basadas en los diseños cualitativos y que es más difícil que lleguen a publicarse.

A pesar de lo expuesto anteriormente, parece que esa drástica separación dicotómica y el desconocimiento mutuo entre ambos métodos tienden a reducirse. Tal como señala Íñiguez: «El uso de métodos y técnicas cualitativas ha recibido muchas críticas, centradas fundamentalmente en su falta de objetividad, la imposibilidad de reproducción de sus resultados y su escasa validez. [...] El cambio visible se podría decir que se ha producido en las últimas dos décadas, haciendo que cada día la apuesta cualitativa sea más relevante, pero los métodos cuantitativos siguen siendo los dominantes y los que se transmiten en las universidades a los futuros investigadores» (Íñiguez, 1999: 496).

Se podría decir, entonces, que a partir de los años 80 se produce un cambio importante, y la convivencia y complementariedad de ambos enfoques se vislumbra como la vía más adecuada para abarcar la complejidad de los objetos de estudio. Este cambio por parte de los investigadores y de la comunidad científica frente a la metodología cuantitativa —que parece ser más bien un cambio de actitud que de tendencia, pues, tal como expusimos anteriormente, la supremacía de los enfoques cuantitativos sigue siendo importante e indiscutible en ciertos ámbitos de estudio— ha estado propiciado por diferentes aspectos que empujan en la misma dirección, como serían: la creciente complejidad de los objetos de estudio; la evolución y el perfeccionamiento de la propia metodología cualitativa; las crecientes críticas a los enfoques cuantitativos, que intentan demostrar hasta qué punto es frecuente la obtención de resultados completamente inútiles para la acción y la toma de decisiones, ya que están apartados de la realidad y del contexto en el que han de interpretarse y aplicarse. Por otro lado, se tiende a resaltar el hecho de que los datos, antes de ser números, fueron lenguaje; es decir, lo cuantitativo surge a partir de lo cualitativo, pero el lenguaje no es neutro y las cargas *connotativas* del lenguaje se incorporan o «se cuelan» indefectiblemente en los estudios cuantitativos. Si a esto añadimos que algunas de las técnicas cualitativas más utilizadas también incorporan elementos cuantitativos y de consenso, entonces parece que actualmente las diferencias entre los dos enfoques no son tan drásticas ni reales como antaño se suponía, que la complementariedad de ambos métodos parece cada día más evidente y necesaria y que la separación dicotómica se comienza a diluir.

#### 4. ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVOS A LA HORA DE INVESTIGAR LA REALIDAD SOCIAL

El método cuantitativo parte de expresar las relaciones entre fenómenos de forma matemática y cuantitativa y la prueba o contraste de las hipótesis se presenta en términos de probabilidad frente a las leyes del azar. Esta es la forma de operar de las ciencias naturales para la contrastación de una hipótesis o la explicación de un fenómeno. Tal como señala Beltrán: «[...] el método cuantitativo [...] versa sobre datos *ad hoc* producidos por el propio investigador; la forma más característica de tal producción es la encuesta, en la que se acostumbra a interrogar a una muestra de individuos estadísticamente representativa de la población que interesa estudiar, pidiéndoles respuesta, por lo general de entre un repertorio cerrado, a una serie de preguntas acerca de sus actitudes y opiniones sobre determinadas cuestiones, así como acerca de ciertos atributos, variables, y conocimientos y actuaciones que les corresponden, conciernen, o han llevado a cabo previamente». (Beltrán, 1988: 39). Pero estos enfoques estarían mostrando una fe absoluta en el procedimiento y en su grado de *sofisticación estadística*, indistintamente de la aplicabilidad de sus resultados a la solución de los problemas sociales; así, Íñiguez, refiriéndose a este enfoque metodológico, dice que: «Una mirada no ya crítica, sino únicamente serena, muestra que muy frecuentemente alcanza resultados de la más asombrosa inutilidad» (Íñiguez, 1999: 498). Se aduce que no siempre los problemas relacionados con cantidades tienen una explicación cuantitativa, como sería el caso de la demografía —un aspecto claramente cuantitativo— y las causas por las cuales las mujeres deciden tener o no tener hijos, aspecto este claramente cualitativo y que requiere una explicación sociológica más compleja y, por lo tanto, menos abarcable por los enfoques cuantitativos tradicionales, pues si bien todo lo cuantitativo es empírico, no todo lo empírico es cuantitativo, sino que hay ciertas realidades —o ciertas partes de la realidad— que necesitan ser abordadas por enfoques metodológicos más plurales para obtener un adecuado nivel cognitivo de sus aspectos más relevantes.

Para Beltrán no existe un solo método científico, ni un método es más científico que otro, tal como señala este autor: «[...] me parece sumamente problemático que exista algo que pueda ser llamado sin equivocidad el método científico; no solo porque la filosofía de la ciencia no ha alcanzado un suficiente grado de acuerdo al respecto, sino porque la práctica de la ciencia dista de ser unánime» (Beltrán, 1988: 17); por lo que las limitaciones del método cuantitativo tradicional y la complejidad de los hechos objeto de estudio aconsejan más bien el uso de una pluralidad de métodos.

#### 5. EL AFIANZAMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA COMO ALTERNATIVA O COMPLEMENTO AL ENFOQUE CUANTITATIVO TRADICIONAL

Acerca de la antinomia cantidad-cualidad, Brodbeck<sup>17</sup> ha podido escribir: «la cuantificación se ha tomado en símbolo de prestigio para muchos científicos sociales [...] Para otros, por el contrario, la cuantificación es anatema [...] Tanto el sueño ilusionado como la pesadilla son reacciones desproporcionadas. La lógica de la situación no justifica ni el exceso de celo ni la repudiación total [...], pues la dicotomía cantidad-cualidad es espuria. La ciencia se refiere al mundo, esto es, a las propiedades y a las relaciones entre las cosas. Una cantidad es “una cantidad de algo”. En concreto, es una cantidad de una “cualidad” [...] Una propiedad

cuantitativa es una cualidad a la que se le ha asignado un número» (Brodbeck, 1968, citado en Beltrán, 1988: 40).

Pero el enfoque tradicional de las ciencias fisiconaturales niega el objeto de análisis de la sociología, de forma que el problema no es entre dos culturas o dos enfoques distintos, sino el reconocimiento de la necesidad de una pluralidad de enfoques. Pues según Beltrán: «no ha de negarse el objeto, sino afirmarse en su excepcional especificidad, ello implica afirmar también una epistemología pluralista que responda a su complejidad, a la variedad de sus facetas», por lo que «[...] al pluralismo cognitivo propio de las ciencias sociales [...] corresponde un pluralismo metodológico que diversifica los modos de aproximación, descubrimiento y justificación en atención a la faceta o dimensión de la realidad social que se estudia» (Beltrán, 1988: 18). De forma que no solo hay una importante interacción entre las técnicas cuantitativas y las cualitativas, entre el lenguaje y los números, sino que, como señala Ibáñez<sup>18</sup>, el lenguaje precede siempre a los números, pues además, los datos primarios son ante todo una enunciación lingüística (la encuesta no registra como datos otros fenómenos que los que ella produce), e incluso los secundarios, producidos en todo caso por medios técnicos que implican determinaciones verbales. En ese sentido, cabría señalar, según Mayntz *et al.*<sup>19</sup>, que «los atributos o propiedades cualitativas permiten, no obstante, su cuantificación [...] Con suficiente frecuencia la propiedad cualitativa puede representarse como un atributo cuantitativo pluridimensional mediante su división analítica en dimensiones parciales aisladas [...] La diferenciación entre propiedades cuantitativas y cualitativas es, pues, provisional e inexacta». Simplificando la situación, podríamos convenir con Ortí en que los métodos básicos para el estudio de la realidad social son: la encuesta estadística, destinada a la cuantificación de los hechos, la entrevista abierta y la discusión en grupo, nacidas para la producción e interpretación de los discursos. Dentro de ellos, los métodos cuantitativos se muestran útiles cuando se trata de establecer leyes y reglas generales, trabajando con un volumen importante de datos sobre aspectos susceptibles de ser medibles; mientras que los métodos cualitativos presentan una mayor adecuación y versatilidad en aquellos casos en que «los procesos a estudiar implican los significados creados y compartidos por personas, grupos y comunidades» (Íñiguez, 1999: 499), pues tal como dice Ortí, hay un lenguaje que *dice cosas*, que *oculta cosas*, que *revela o traiciona* significados, pero no solo el lenguaje dice cosas, sino que también los silencios son significativos, como nos recuerda Castillo<sup>20</sup>, pues los silencios, que son obviados y descartados en las encuestas, son un elemento importante en las entrevistas y los grupos focales para interpretar las reacciones —o la ausencia de reacción— del participante ante determinados temas propuestos por el investigador o el resto de participantes.

En los estudios cuantitativos mediante encuesta, según Castro<sup>21</sup>, «se da por sentado que el entrevistado racionaliza lo que quiere y siente en la misma forma que el investigador [...] lo que para estos estudios es el supuesto fundamental, para nosotros es el problema a investigar». Lo que en estos casos anteriores es una premisa, en los enfoques cualitativos es algo que hay que demostrar. De forma que la relación sujeto-objeto en estos enfoques se replantea, pues «esta relación puede variar dentro de un *continuum* que va del pleno dominio del sujeto sobre el objeto, en cuyo caso hablamos de conocimiento, hasta una relación de no-dominio, de inseguridad en relación con el mismo objeto, en cuyo caso hablamos de creencias. Naturalmente, tratándose de un *continuum*, no es posible identificar un punto específico a partir del cual los conocimientos se convierten en creencias y viceversa» (Castro y Bronfman, 1995: 64).

La metodología cualitativa es más abierta y abarca diferentes aspectos, todos los cuales contribuyen a hacer más comprensible aquello que se pretende estudiar, tal como expresó Whyte<sup>22</sup> en su estudio *Street Corner Society*, uno de los trabajos sobre observación participante más conocido y citado: «lo que la gente me dijo me ayudó a explicar lo que había sucedido, y lo que yo observé me ayudó a explicar lo que la gente me dijo». De esta forma, durante el estudio se reelaboran las categorías analíticas y se produce una construcción social e intersubjetiva de los significados. Se abre así una perspectiva de epistemología pluralista configurada por la propia complejidad y heterogeneidad de los fenómenos sociales, de forma que, tal y como señalan Ortí y Beltrán, al pluralismo cognitivo le corresponde como correlato un pluralismo metodológico.

### 5.1. El objeto de estudio como elemento discriminador que ha de guiar el método de investigación aplicable

Se podría decir, por lo tanto, que en el ámbito de las ciencias sociales hay un cierto consenso en que ha de ser el objeto de estudio el que determine el tipo de enfoque metodológico y el diseño de la investigación que se utilizará. Así, bajo estos enfoques cualitativos más abiertos, el objeto de estudio es el factor determinante para la elección del método aplicable, donde los objetos que se investigan no se reducen a un conjunto limitado de variables individuales determinadas, como ocurre en los laboratorios, sino que se estudian en su totalidad e incorporando la complejidad de los contextos cotidianos en los que los fenómenos tienen lugar. La diferencia radical entre los hechos y los discursos determina una completa diferenciación de sus enfoques epistemológicos y de sus aproximaciones metodológicas, dando lugar a una metodología pluralista configurada por la propia complejidad y heterogeneidad de los fenómenos sociales. Los métodos pueden estar *orientados al objeto* (se desarrollan o modifican en función del objeto) y *orientados al proceso* (se reorientan en función del proceso para comprender mejor el objeto de investigación). Tal como señala Íñiguez, no se ha de ser esclavo de un método, sino que la metodología que se utilice se ha de hacer depender de una fundamentación teórica, dejando que sea el objeto de análisis y los objetivos perseguidos los que lo acaben orientando/determinando.

## 6. LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS Y LAS FORMAS DE AGRUPARLAS

Las técnicas cualitativas utilizadas en la investigación social son muy amplias y variadas, pues si bien existe un conjunto de técnicas comúnmente aceptadas, cada una de ellas puede ser subdividida, a su vez, en función de las variantes en su aplicación, dando lugar a una serie de subtécnicas según los requerimientos de la investigación y las preferencias del investigador; lo que nos lleva a que una técnica ampliamente utilizada —como sería el caso de la entrevista en profundidad— pueda adoptar diferentes formatos y, a la vez, esos mismos formatos pueden ser denominados de forma diferente por los distintos autores de las investigaciones. Sin embargo, aunque las denominaciones y técnicas de las que se dispone son amplias, no todas se utilizan con la misma frecuencia ni muestran el mismo grado de adecuación para investigar las distintas realidades sociales, de forma que hay un conjunto de técnicas que se usan con mayor frecuencia que otras.

A la hora de clasificar o agrupar estas técnicas, siguiendo a Muntaner y Gómez<sup>23</sup>, Cerda y Ortí, diríamos que los dos criterios más comunes que nos encontramos son el criterio que

hace referencia a que las técnicas se apliquen de forma individual o en grupo y el criterio que se refiere al uso que dichas técnicas hagan de elementos cuantitativos y de consenso o la exclusión de forma expresa de los mismos. Así, siguiendo el primer criterio, tendríamos las técnicas aplicadas en grupo, como son: la *técnica Delphi*, el *grupo focal* o *grupo de discusión*, el *grupo nominal*, la técnica de *brainstorming* y la técnica del *metaplán*. Y, a la vez, las técnicas de aplicación individual serían, básicamente: la *entrevista individual* —en sus diferentes modalidades: estandarizada, estructurada, semiestructurada, focalizada, semidirigida, semidirigida, etc.—, el *estudio de caso*, la *historia de vida*, la *observación directa* y la *observación participante*.

Mientras que, si ponemos el énfasis en el uso de elementos cuantitativos y de consenso por parte de las técnicas utilizadas o la exclusión de este recurso, resulta que las técnicas cualitativas que buscan el consenso e introducen aspectos cuantitativos serían: la *técnica Delphi*, los *grupos nominales*, la *tormenta de ideas* o *brainstorming*, la *técnica del metaplán*, el *grupo Philips 6/6* y las *conferencias de consenso*; las técnicas de aplicación individual y el *grupo focal* o *grupo de discusión* serían aquellas técnicas que no buscan la generación de consenso.

| <b>AGRUPACIÓN DE LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS MÁS UTILIZADAS</b> |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>Aplicación individual</b>   | <b>Aplicación en grupo</b>  |
| Búsqueda de consenso y uso de elementos cuantitativos         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- la técnica Delphi</li> <li>- el grupo nominal</li> <li>- el <i>brainstorming</i></li> <li>- la técnica del metaplán</li> <li>- el grupo Philips 6/6</li> <li>- la conferencia de consenso</li> </ul> |
| Sin búsqueda de consenso ni uso de elementos cuantitativos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- la entrevista individual</li> <li>- el estudio de caso</li> <li>- la historia de vida</li> <li>- la observación directa</li> <li>- la observación participante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- el grupo focal o grupo de discusión</li> </ul>   |

**Fuente:** Elaboración propia

De este conjunto de técnicas, las entrevistas en profundidad y los grupos focales son, sin ninguna duda, las técnicas cualitativas más utilizadas en la investigación social, seguidas a distancia por la técnica Delphi y el grupo nominal.

## **7. LAS PRINCIPALES TÉCNICAS CUALITATIVAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN SOCIAL**

### **7.1. Entrevistas en profundidad**

Para Callejo<sup>24</sup>, la entrevista en profundidad podría ser definida como: «una conversación ordinaria con algunas características particulares [...] una situación, normalmente entre dos personas, en la que se van turnando en la toma de la palabra, de manera que el entrevistador propone temas y el entrevistado trata de producir respuestas localmente aceptables» (Callejo, 2002: 416). Las entrevistas abiertas y en profundidad son de tipo biográfico, entre-

vistas en las que se busca un formato atractivo y adecuado para el entrevistado y en las que el investigador no plantea interrogantes concretos al entrevistado, sino que trata de extraer la información relevante para el objeto de estudio de la narración y el discurso del entrevistado teniendo en cuenta las diferentes formas de expresión utilizadas por aquel, pues, según Alonso<sup>25</sup>, la información se encuentra en la biografía de la persona entrevistada: «esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistema de acontecimientos más menos factuales» (Alonso, 1994: 225).

Las entrevistas pueden estar estructuradas partiendo de diferentes grados de dirección y rigidez; así, podemos hablar de entrevistas *abiertas y en profundidad*, como las que definíamos anteriormente, o de entrevistas *semiestructuradas* o *semiestandarizadas*, en las que el control y la dirección del entrevistador son mucho mayores. Mientras que, según Flick, en las entrevistas a expertos se admite una mayor estructuración, dado que, a diferencia de las biográficas, «aquí el entrevistado tiene menor interés como persona que en su calidad de experto para cierto campo de actividad», en otros casos pueden no ser recomendables este tipo de entrevistas, lo que dependerá también del uso que se haga de esas técnicas en la realización real de la entrevista: la elección entre intentar mencionar algunos asuntos dados en la guía de la entrevista y, al mismo tiempo, ser abiertos a la manera individual del entrevistado de hablar sobre estos asuntos y otros pertinentes para él. Así, mientras las preguntas *semiestructuradas* se consideran más indicadas para profesionales y técnicos, las abiertas serían más adecuadas para colectivos marginados, étnicamente diferenciados y con patrones culturales minoritarios.

La *entrevista semiestructurada* o *semiestandarizada* puede combinar preguntas abiertas del tipo «¿Cómo se encuentra de salud?», con otras más estructuradas del tipo «¿Qué opina del trato recibido cuando va al médico?». Es un tipo de entrevista muy utilizado en las ciencias sociales y en el ámbito de la salud; se cree que es más fácil que el sujeto exprese su punto de vista sobre un determinado tema en una entrevista diseñada de esta forma que en una entrevista estandarizada y con cuestionario. Se pueden plantear preguntas generales como «¿Considera que cuando acude a la administración le atienden adecuadamente?» o «¿Qué sería para usted una atención adecuada?», o bien aspectos un poco más concretos: «¿Cuántas veces tuvo que llamar para que le cogieran el teléfono?». Patton<sup>26</sup> dice que se pueden preguntar temas como: «those based on behaviour or experience, on opinion or value, on feeling, on knowledge, and sensory experience and those asking about demographic or background details». En cualquier caso, tanto el formato como la formulación de las preguntas han de estar en función del entrevistado y de los objetivos del estudio y, posteriormente, se ha de emplear una metodología adecuada para extraer la información pertinente; un procedimiento como el interaccionismo simbólico —*grounded theory*— se halla fuertemente consolidado para tratar el material cualitativo de las entrevistas en profundidad, abiertas y libres.

## 7.2. Grupos focales

Los *grupos focales* —*focus groups*— o *grupos de discusión*<sup>27</sup> provienen de diversas escuelas<sup>28</sup>. Podríamos decir que surgen en los años 30 de la mano de los científicos sociales en EE. UU., quienes necesitaban más información de la que les aportaban los cuestionarios y las entrevistas. Inicialmente, esta técnica se utiliza sobre todo en los estudios de mercado, aunque pronto se pasa a utilizar en las ciencias de la salud y en las ciencias sociales en general, y en los

años 80 su uso es frecuente y está muy extendido. Al igual que la entrevista abierta, la discusión de grupo nace para la producción e interpretación de los discursos de los participantes en la investigación ante las limitaciones y la insuficiencia de otras técnicas. Estos grupos focales se centran en percepciones, sentimientos, maneras de pensar de los usuarios acerca de determinados servicios o soluciones a un problema.

Según Krueger, el objetivo de un grupo focal es recoger datos cualitativos a partir de una discusión controlada: «[...] un grupo de discusión puede ser definido como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no-directivo» (Krueger, 1991: 24)<sup>29</sup>. La reunión sería entre siete y diez personas que no se conocen entre sí, pero que tienen alguna característica común de interés para el investigador y cuya reunión se ha de intentar que sea también satisfactoria para los participantes. Esos mismos aspectos son resaltados por Ballart<sup>30</sup> al hacer referencia a esta técnica: «El *focus group* se puede definir como una discusión entre un número reducido de clientes/usuarios de un programa o servicio, que ha sido planificado por un investigador con el objetivo de obtener distintas percepciones y puntos de vista sobre una cuestión o conjunto de cuestiones que preocupan a la organización» (Ballart, 1994: 73). Según este autor serían útiles para discutir los problemas que se han encontrado en la prestación de un servicio y recoger ideas para mejorarlo. Sirven para determinar las percepciones, puntos de vista u opiniones de los usuarios de los servicios, pues «su fuerza radica en la posibilidad de alcanzar una mayor profundidad respecto a las técnicas cuantitativas, si bien al precio de obtener la información sobre un número menor de casos». Según este autor, los *focus groups* son una técnica adecuada cuando se quieren obtener ideas, percepciones, sugerencias, explicaciones, y esto es más importante que representar numéricamente las opiniones —necesariamente más generales— de un colectivo más amplio; mientras que Patton ve la entrevista del grupo de discusión como una «técnica cualitativa de recogida de datos sumamente eficiente [que proporciona] algunos controles de calidad [...] ya que los participantes tienden a proporcionarse controles y comprobaciones los unos a los otros que suprimen las opiniones falsas o extremas».

El uso de este tipo de técnicas está recomendado especialmente en situaciones en las que se trate de generar hipótesis o preguntas que luego deban ser contrastadas empíricamente por otros métodos, o para interpretar determinadas conclusiones de estudios empíricos previos. Pero no acaba aquí su utilidad ni su campo de aplicación, sino que hay otras muchas situaciones en las que los grupos de discusión pueden ser muy útiles y aportar información imposible de conseguir por otros medios. Repasando la literatura científica más reciente sobre el tema, vemos que, en opinión de muchos autores, el grupo focal puede acabar siendo una de las técnicas cualitativas más completas, en tanto que abarca varias de las ventajas que se les imputan a las demás técnicas, además de las que le son propias. Tal y como señalan Morgan y Spanish (1984: 260)<sup>31</sup>, el grupo focal es un método muy sensible con las variables culturales o con las minorías étnicas; permite saber cuándo diferentes subgrupos de la población hacen un uso diferente de los servicios sanitarios. Esta técnica no discrimina a las personas que poseen mayores niveles formativos frente a aquellas con menor formación y son muy útiles para apoyar las opiniones de aquellos que creen que no tienen nada que decir, de forma que el responsable del grupo puede llevar a cabo con estos colectivos un proceso importante de *empowerment*, que será muy útil para el investigador, para los participantes y para la propia investigación. Así, Kitzinger<sup>32</sup> nos dice que: «The method is particularly useful for exploring people's knowledge and experiences and can be used to examine not only what

people think but how they think and why they think that way. [...] Such a method is especially appropriate when working with particular disempowered patient populations who are often reluctant to give negative feedback or may feel that any problems results from their own inadequacies» (Kitzinger, 1995: 300).

La técnica del grupo focal puede suponer un considerable ahorro de recursos, ya que nos permite entrevistar a un grupo de personas simultáneamente en lugar de entrevistar a individuos diferentes en distintos momentos. Además, cuando se realizan debates de grupo se ponen en funcionamiento los elementos de dinámica de grupo y de debate entre los participantes, que se utilizarían aquí como fuentes centrales generadoras de conocimiento, de forma que, según Blumer<sup>33</sup>, «Un pequeño número de individuos, reunidos como un grupo de debate o de recursos, supera en muchas veces el valor de cualquier muestra representativa. Este grupo, analizando colectivamente su esfera de vida y sondeando en ella a medida que encuentran los unos desacuerdos con los otros, hará más para descorrer los velos que cubren la esfera de la vida que cualquier otro mecanismo del que yo tenga noticia» (Blumer, 1969: 41).

Estas perspectivas pueden resultar muy útiles para el estudio de la acción de los gobernantes, pues nos permiten combinar ambos criterios y formar grupos muy naturales, reales y homogéneos con los integrantes del público objetivo al que se dirige una determinada política pública, y grupos más artificiales y heterogéneos con los diferentes actores que intervienen en una determinada política. Tal como señalan Ibáñez y Beltrán, en el grupo de discusión se dan dos niveles de discurso: un primero o empírico, en el que el grupo se manifiesta, y un segundo o teórico, que habla del discurso de primer nivel y que permite interpretarlo o analizarlo. «La interpretación es una lectura: tiende a descifrar lo que la realidad dice —como si la realidad hablara—. El análisis es una escritura: desconstruye el “discurso” (ideología) de la realidad, reconstruyendo con sus piezas otro discurso [...] el grupo es el lugar privilegiado para la lectura de la ideología dominante» (Ibáñez, 1979: 126).

La discusión que tiene lugar en el grupo, provocada por el investigador, convierte en objeto de conocimiento la ideología del grupo, con una importante particularidad: así como la encuesta no traspasa el contenido de la conciencia, el grupo de discusión explora el inconsciente. Además, mientras el diseño de la encuesta es cerrado —todo está previsto de antemano salvo la distribución de frecuencias— el del grupo de discusión es abierto, y en el proceso de investigación está integrada la realidad concreta del investigador. «El grupo (microsituación) produce un discurso que se refiere al mundo (macrosituación)» (Beltrán, 1988: 41). Por eso, el tipo de conocimiento generado con esta técnica, a pesar de que está claramente emparentado con las entrevistas o otras técnicas de análisis de discurso, es, para este autor, una técnica con características especiales que contribuye claramente a un eclecticismo metodológico.

### 7.3. Los criterios en la formación de los grupos

Las limitaciones de esta técnica estarán en función tanto de su (in-)adecuada utilización como de la adecuación de la técnica al objeto o hecho investigado, donde juega un papel relevante la formación del grupo. Así, es perfectamente conocido que el investigador posee un menor grado de control sobre el grupo que si se tratase de una entrevista individual y, a la vez, el análisis de datos es mucho más complejo. Por ello, se requieren unas buenas dotes del investigador-moderador para extraer el máximo de información relevante de cada grupo, teniendo en cuenta que los grupos son siempre muy distintos entre ellos aunque estén formados con composiciones idénticas, ya que las dinámicas generadas dependen de otros

muchos aspectos no relacionados con la composición del grupo. Patton analiza también algunas debilidades del método, como el número limitado de preguntas que es posible estudiar y los problemas de tomar notas durante la entrevista. Por tanto, propone que la investigación sea llevada a cabo por al menos dos investigadores-entrevistadores, de los cuales uno pueda disponer de libertad para tomar notas de las respuestas, mientras el otro maneja la entrevista y el grupo. A diferencia de otros autores, Patton subraya el hecho de que «La entrevista del grupo de discusión es, en efecto, una entrevista. No es un debate. No es una sesión de resolución de problemas. No es un grupo de toma de decisiones. Es una entrevista» (Patton, 1990: 335).

Los grupos pueden ser formados en función de diferentes criterios, como pueden ser la mayor o menor naturalidad o artificialidad, puesto que, según Nießen (1977)<sup>34</sup>, podremos disponer de grupos naturales, preocupados por un determinado tema de debate, que ya existen en la vida real, frente a otro tipo de grupos formados artificialmente para una cierta investigación basada en ciertos criterios. Pero también será un criterio relevante el grado de homogeneidad o heterogeneidad de los grupos, entendiéndose por grupos homogéneos aquellos cuyos miembros son comparables en las dimensiones básicas del tema de debate, tienen una experiencia similar y comparten las expresiones terminológicas; mientras que en el grupo heterogéneo los miembros deben ser diferentes en los aspectos básicos que son relevantes para el debate y el moderador-investigador ha de favorecer la generación y el debate de las opiniones (Merton, 1987)<sup>35</sup>, así como establecer la composición del grupo que mejor responda a sus intereses en relación con el objeto de estudio. Sean grupos focales o entrevistas, el muestreo cualitativo no pretende la *representación estadística*, sino la *representación tipológica, socioestructural*, correspondiente al estudio (Vallés, 2002: 68). El muestreo dependerá de las contingencias de medios y tiempo, de forma que se buscará la heterogeneidad y la economía a través de datos censales, estudios previos, encuestas e imaginación.

#### 7.4. El adecuado de la metodología cualitativa

El uso adecuado de la metodología cualitativa le exige al investigador cualitativo un cambio en la sensibilidad investigadora, una investigación participativa y guiada teóricamente. Así, Íñiguez nos habla de una *sensibilidad histórica* para comprender mejor la construcción de los procesos sociales, *sensibilidad cultural* para entender el entorno social en el que se enmarcan los procesos sociales, una *sensibilidad sociopolítica* para reconocer que la práctica social se enmarca en un contexto político concreto, y una *sensibilidad contextual* para captar el contexto social y físico en el que se desarrolla la investigación. Mientras que, por su parte, Kvale<sup>36</sup> propone un entrevistador que actúe como un minero, o como viajero. La idea del *entrevistador como minero* parte de que el conocimiento es como algo dado que hay que saber buscar y extraer, y aquí el preciado serían las pepitas de experiencia y significado almacenadas en el interior del sujeto; mientras que el *entrevistador como viajero* supone una concepción *posmoderna* del conocimiento como algo que se construye mediante la conversación con la gente encontrada durante el recorrido investigador (Kvale, 1996). Se puede trabajar sobre datos preexistentes provenientes de diversas fuentes, practicando así un *análisis secundario*, o bien sobre datos producidos *ad hoc* por el propio investigador, realizando así un análisis con datos primarios. En la investigación cualitativa se produce un ir y venir del texto a la teoría y de la teoría al texto, puesto que se trabaja con textos y discursos principalmente, y mientras las técnicas cuantitativas usan los números como herramienta principal y responden al *cuánto*, las

técnicas cualitativas usan la observación, la etnografía y la palabra como herramienta principal y responden a las preguntas de *qué, cómo, por qué*; las primeras miden o cuantifican y las segundas explican.

## 8. LA UTILIDAD DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA EN EL ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Podemos entender las políticas públicas como un conjunto de actividades programadas por el Gobierno para incidir sobre un determinado problema. Así, las políticas públicas se desagregarían en los diferentes programas y subprogramas, que recogerían las actuaciones previstas y focalizadas en un determinado sector o colectivo social —público objetivo o *target group*— con el propósito de lograr los fines propuestos. Por lo general, serían actuaciones limitadas a un espacio geográfico concreto, que estaría relacionado con el ámbito competencial de la institución que programe dichas actuaciones y cuyo fin último sería la transformación de la sociedad en ese espacio concreto sobre el que se desea intervenir.

Para el estudio de las políticas públicas se han recomendado diferentes enfoques, entre los que está una propuesta muy aceptada basada en la tipología de Lowi<sup>37</sup> que nos llevaría a analizar las políticas en función del tipo de política de que se trate. Aunque tal vez sea la propuesta de Jones<sup>38</sup>, que nos sugiere analizar las políticas públicas según el propio ciclo o fases de la política misma, el enfoque que ha gozado de mayor aceptación y el más adoptado por los estudiosos de esta disciplina. Siguiendo la propuesta de este último autor, el enfoque del *policy cycle* nos llevaría a desagregar las políticas públicas en sus diferentes fases para después proceder al estudio de cada una de ellas por separado, y sin que ello nos impida en ningún momento obtener una visión de conjunto al final del proceso. Se proponen cinco fases, que serían, por este orden: a) la *definición de problema*, que haría referencia a una primera etapa de las políticas en la que se trata de conocer el estado del tema que se va a tratar y los cambios que se pretenden conseguir; b) la *formación de la agenda* de los gobernantes, en cuya etapa un determinado problema social pasa a ser considerado un problema público o político; c) la *toma de decisiones*, mediante la cual, de entre las diferentes alternativas existentes, se adopta una determinada solución para el problema propuesto; d) fase de *implementación* o puesta en marcha y ejecución de las actividades contempladas; y d) la *evaluación* de los resultados y de los impactos que dicha política haya tenido en el público objetivo y en el conjunto de la sociedad. En cada una de estas fases, la metodología cualitativa puede tener reservado un importante papel para el análisis de las diferentes etapas, pero en algunas de esas etapas el uso de técnicas cualitativas nos parece especialmente útil y necesario, por no decir imprescindible. Creemos que para definir adecuadamente un problema, para poner en marcha las actuaciones previstas que nos lleven al logro de los objetivos, y para evaluar los resultados de todos estos procesos la metodología cualitativa es una herramienta muy idónea.

### 8.1. La definición del problema

Inicialmente se podría pensar que el problema viene definido por los *hechos* tal como se nos presentan, pero en la realidad eso no es así; esa sería una visión muy *naïve* de la realidad, ya que los problemas se construyen socialmente. Los problemas no están ahí afuera, no existen los problemas objetivos; el problema ha de ser *construido* por el analista, quien ha de estructurar, plantear y definir el problema que hay que resolver. Tal como nos dice Roth<sup>39</sup>, ninguna situación objetiva constituye *per se* un problema; su clasificación como problema

social, y luego como problema público, es una construcción colectiva vinculada con las percepciones, representaciones e intereses de los actores implicados en dicho tema. Será necesario llegar a un consenso sobre la situación de partida y la situación futura en la que desearíamos encontrarnos y que se supone que será mejor que la actual; ese consenso requiere ponerse de acuerdo sobre lo que es *bueno* y *malo* y sobre cuáles son las necesidades que hay que cubrir para avanzar hacia una situación mejor o más deseable que la actual. Pero, al analizar el estado del problema en cuestión, necesitamos obtener información sobre diferentes aspectos del mismo, como pueden ser su extensión, prevalencia y profundidad, así como las causas que generaron o están generando esas situaciones, aspectos que no siempre se pueden condensar en un número obtenido por los procedimientos estadísticos habituales y para lo cual puede resultar muy útil el uso de técnicas como la entrevista en profundidad o las diversas técnicas de grupo. En tales situaciones, si el decisor político quiere tener una información fidedigna del problema, que le permita adoptar definiciones del mismo más acordes con la realidad y, basándose en ello, adoptar soluciones más adecuadas, las técnicas cualitativas pueden ser un instrumento de gran ayuda.

## 8.2 La implementación

El proceso de implementación o puesta en marcha —*mettre en œuvre*— de una política pública podría ser entendido como: «El proceso de iteración entre el establecimiento de objetivos y las acciones emprendidas para lograrlos» (Pressman y Wildavsky, 1973)<sup>40</sup>. En los procesos de implementación, si queremos que las actividades propuestas nos proporcionen los efectos y los resultados esperados y que dichas acciones tengan el éxito deseado, es determinante tener un adecuado conocimiento del público objetivo, de las personas con las que la Administración va a interactuar y a las que se dirigen las acciones y actividades propuestas. Esas personas pueden provenir de ámbitos geográficos y culturales muy diversos, practicar distintas creencias y confesiones religiosas, tener diversas concepciones del Estado y de lo público, manifestar y percibir sus necesidades de forma diferente a los estándares conocidos... Y todo esto hace que el recurso a las técnicas cualitativas se presente como la única vía para avanzar en esos procesos de conocimiento personal y acercamiento a los valores, cultura y sensaciones de las personas con las que la Administración ha de interactuar, pues, como vimos más arriba, es en estos ámbitos, donde el objeto de estudio se relaciona con aspectos de las creencias y valores de las personas, en los que estas técnicas se muestran más útiles y necesarias.

## 8.3. La evaluación

La evaluación sería la última etapa del proceso de las políticas o programas de intervención pública en la que se pretende analizar los resultados y los impactos de los programas y de las actuaciones llevadas a cabo. Esta evaluación vendría a recoger los productos finales del proceso de implementación, y puede ser una evaluación más *centrada en los resultados*, en cuyo caso el estudio evaluativo trataría de aportar información sobre el grado de consecución de los objetivos previstos, o bien orientarse a los *impactos* mediante la observación, medición y valoración de los cambios de conducta producidos en el público objetivo e imputables directamente a esa intervención.

Los enfoques evaluativos más recientes (Barnette y Sanders, 2003)<sup>41</sup> se orientan hacia diseños evaluativos de carácter más plural y participativo, en los cuales el evaluador ya no actúa como un juez del proceso, sino que busca generar consensos sobre el valor y el mérito

to alcanzados por los programas entre los diferentes actores afectados. Esos diseños evaluativos más plurales y participativos se apartan cada vez más de una cuantificación estricta de los resultados y buscan otro tipo de conocimiento basado en las expectativas, las percepciones y las valoraciones que los afectados hacen de la acción de gobierno y de los programas de intervención pública. El recurso a técnicas cualitativas de recogida de la información es un instrumento ampliamente utilizado y hace que la evaluación sea más aceptada y, por lo tanto, más útil para decisores, implementadores y demás actores inmersos en una determinada política o programa.

En el ámbito de la gestión pública y del análisis de las políticas públicas, estas técnicas cualitativas suponen un enfoque muy útil para la aproximación al comportamiento intencional de los actores sociales en general y de los ciudadanos en particular, y permiten detectar creencias, valores, deseos, imágenes preconscientes, expectativas, movimientos afectivos, sensibilidades, niveles de satisfacción, y percibir motivaciones latentes. Estas técnicas no pretenden ser la solución definitiva a las dificultades de aprehender la realidad, pero sí pueden ser de gran utilidad para evaluar la acción de los gobernantes y cómo esta es vista por los ciudadanos.

## Notas

- 1 ORTÍ, A. 1988. «La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión en grupo», en M. García Ferrando, F. Alvira y J. Ibáñez (ed.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- 2 BELTRÁN, M. 1988. «Cinco vías de acceso a la realidad social», en M. García Ferrando, F. Alvira y J. Ibáñez (ed.). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- 3 ALVIRA, F. 1983. «Perspectiva cualitativa/perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica». *REIS*, (22 (53-75)).
- 4 STUFFLEBEAM, D. y A. Shinkfield. 1993. *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós.
- 5 PATTON, M. Q. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Londres: Sage.
- 6 FLICK, U. 2004. *Introducción a la investigación cualitativa* (versión original: *Qualitative sozialforschung*. Hamburgo, R.T.V.H. 2002). Madrid: Morata.
- 7 Tipología de atributos de los dos tipos de técnicas:

| Cuantitativas                                   | Cualitativas                          |
|---|---------------------------------------|
| Deductivas                                      | Inductivas                            |
| Más fiables y objetivas                         | Válidas y subjetivas                  |
| Orientadas a la verificación y a los resultados | Orientadas al proceso                 |
| Las medidas tienden a ser objetivas             | Las medidas tienden a la subjetividad |
| Generalizables                                  | Menos generalizables                  |
| Usan la tecnología con instrumentos             | El investigador cerca del dato        |
| Perspectiva desde fuera                         | Perspectiva desde dentro              |

Fuente: Amezcua y Jiménez. 1996: 3. *Evaluación de programas sociales*. Madrid: Díaz de Santos. (La cursiva es nuestra).

- 8 CICOUREL, A. V. 1982. *El método y la medida en sociología* (versión original: *Method and Measurement in Sociology*. 1964. Nueva York: Free Press). Madrid: Editora Nacional.
- 9 VALLÉS, M. S. 2002. *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- 10 WEBER, M. 1949. *The Methodology of the Social Sciences*. Nueva York: Free Press.

- 11 BONß, W. y H. Hartman. 1985. «Konstruierte Gesellschaft, rationale Deutung-Zum Wirklichkeitscharakter Diskurse», en W. Bonß y H. Hartman (ed.). *Entzauberte Wissenschaft: Zur Realität und Geltung soziologischer Forschung*. Göttingen: Schwartz.
- 12 BECK, U. y W. Bonß (ed.). 1989. *Weder Socialtechnologie noch Aufklärung? Analysen zur Verwedung socialwissenschaftlichen Wissens*. Frankfurt: Suhrkamp.
- 13 En su conocido trabajo, *Cinco vías de acceso a la realidad social*, Beltrán presenta cinco métodos o formas de abordar e investigar la realidad social:
- **el método histórico**, en el que la sociología ha de interrogar a la realidad social, acerca del curso sufrido por aquello que estudia, sobre cómo ha llegado a ser como es, e incluso por qué ha llegado a serlo.
  - **el método comparativo**, que basa su análisis en la comparación de situaciones y realidades semejantes o distintas, con el objetivo de describirlas y dar cuenta y razón de los hechos.
  - **el método crítico-racional**, cuyo principal objetivo consiste en hallar medios para lograr los fines propuestos en cada caso, buscando la adecuación de los medios y los procedimientos para lograr los objetivos fijados.
  - **el método cuantitativo** se centra en la recolección / generación de datos mediante la técnica cuantitativa de encuestar muestras estadísticamente representativas del universo que se va a estudiar, y contrastar sus hipótesis a partir de procedimientos matemáticos y las leyes del azar.
  - **el método cualitativo**, centrado principalmente en el análisis del discurso como forma de aprehender las distintas formas de manifestarse de la realidad social.
- 14 DENZIN, N. K. y Y. S. Lincoln (ed.). 2000. *Handbook of Qualitative Research*. Londres: Sage.
- 15 RICE, S. A. (ed.). 1931. *Methods in social science*. Chicago: Chicago Press.
- 16 ÍÑIGUEZ, L. 1999. «Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales». *Atención Primaria* 23, 8 (496-502).
- 17 BRODBECK, M. 1968. *Readings in the Philosophy of the Social Sciences*. Londres: Macmillan.
- 18 IBÁÑEZ, J. 1979. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión, técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- 19 MAYNTZ, R., K. Holm y P. Hübner. 1975. *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial.
- 20 CASTILLO, J. 1972. «Teoría e indicadores sociales», en S. del Campo (ed.). *Los indicadores sociales a debate*. Madrid: Euramérica.
- 21 CASTRO, R. y M. N. Bronfman. 1995. «Investigación reproductiva en salud y reproducción. El caso de Ocuituco», en G. Nigenda y A. Langer (ed.). *Métodos cualitativos para la Investigación en Salud Pública*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- 22 WHYTE, W. 1955. *Street corner society: the social structure of an Italian slum*. Chicago: Chicago University Press.
- 23 MUNTANER, C. y M. B. Gómez. 2003. «Qualitative and quantitative research in social epidemiology: is complementarity the only issue?», *Gaceta Sanitaria* 17, Supl. 3 (53-57).
- 24 CALLEJO, J. 2002. «Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación», *Revista Española de Salud Pública* 76, 5 (409-422).
- 25 ALONSO, L. E. 1994. «Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa», en J. M. Delgado y J. Gutiérrez (ed.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- 26 PATTON, M. Q. 1987. *How to use qualitative methods in evaluation*. Londres: Sage.
- 27 La denominación de *grupo de discusión* proviene del ámbito anglosajón y su uso es muy habitual en las ciencias sociales. Otras formas muy comunes de referirse a esta técnica son: *reunión de grupo, entrevista de grupo, grupo focalizado, discusión de grupo, o entrevista colectiva*.
- 28 Así, mientras Krueger deriva esta técnica de la línea conductista-cognitiva, Ibáñez la conecta con el psicoanálisis y Mucchielli la relaciona con la psicología humanista.
- 29 KRUEGER, R. A. 1991. *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada* (versión original: *Focus Groups*. 1988. Newbury Park: Sage). Madrid: Pirámide.
- 30 BALLART, X. 1994 «Clientes de un servicio cultural. Una experiencia de evaluación con *focus groups*», *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* 1 (73-77).
- 31 MORGAN, D. L. y M. T. Spanish. 1984. «Focus groups: a new tool for qualitative research», *Qualitative Sociology*, Vol. 7, n.º 3 (253-270).
- 32 KITZINGER, J. 1995. «Introducing focus groups», *British Medical Journal*, 311 (299-302).
- 33 BLUMER, H. 1969. *Symbolic interactionism: Perspective and Method*. Berkeley: University of California.
- 34 NIEBEN, M. 1977. *Gruppendiskussion: Interpretative Methodologie, Methodenbegründung, Anwendung*. Munich: Fink.
- 35 MERTON, R. K. 1987 «The focused interview and focus groups. Continuities and discontinuities», *Public Opinion Quarterly*, 5, 4 (550-556).
- 36 KVALE, S. 1996. *InterViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.
- 37 LOWI, T. 1972. «Four System of Policy, Politics and Choice», *Public Administration Review*, 22.
- 38 JONES, C. O. 1970. *An Introduction to the Study of Public Policy*. Oxford: Oxford University Press.
- 39 ROTH DEUBEL, A. N. 2002. *Políticas Públicas. Formulación, Implementación y Evaluación*. Bogotá: Ediciones Aurora.
- 40 PRESSMAN, J. L. y A. Wildavsky. 1973. *Implementation*. Berkeley: University of California.
- 41 BARNETTE, J. y J. Sanders. 2003. *The Mainstreaming of Evaluation. New Directions for Evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.