

COMPRA

EZEQUIEL ANDER-EGG

# TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

23 edición

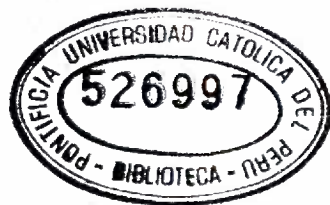
->? ojo

reverso



Editorial **MAGISTERIO DEL RÍO DE LA PLATA**  
Viamonte 1674 (1055)

☎ 49-7446 / 814-4310 FAX (54-1) 814-4310  
Buenos Aires • República Argentina

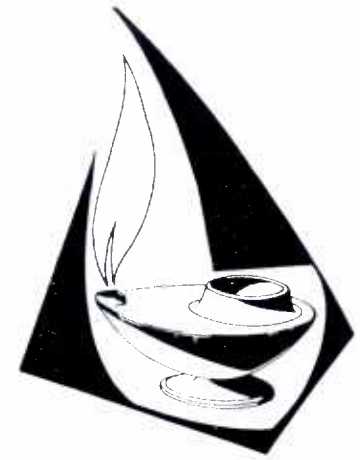


*A LUIS ARANEDA ALFARO que, sin estridencias  
pero con profundidad,  
sin alharacas pero con ilusión,  
luchó por impulsar el  
trabajo social latinoamericano  
a una nueva etapa de realización.*

ISBN 950-550-104-8

© by MAGISTERIO DEL RÍO DE LA PLATA 1993  
Hecho el depósito que previene la ley 11.723  
Todos los derechos reservados

LIBRO DE EDICIÓN ARGENTINA  
PRINTED IN ARGENTINA



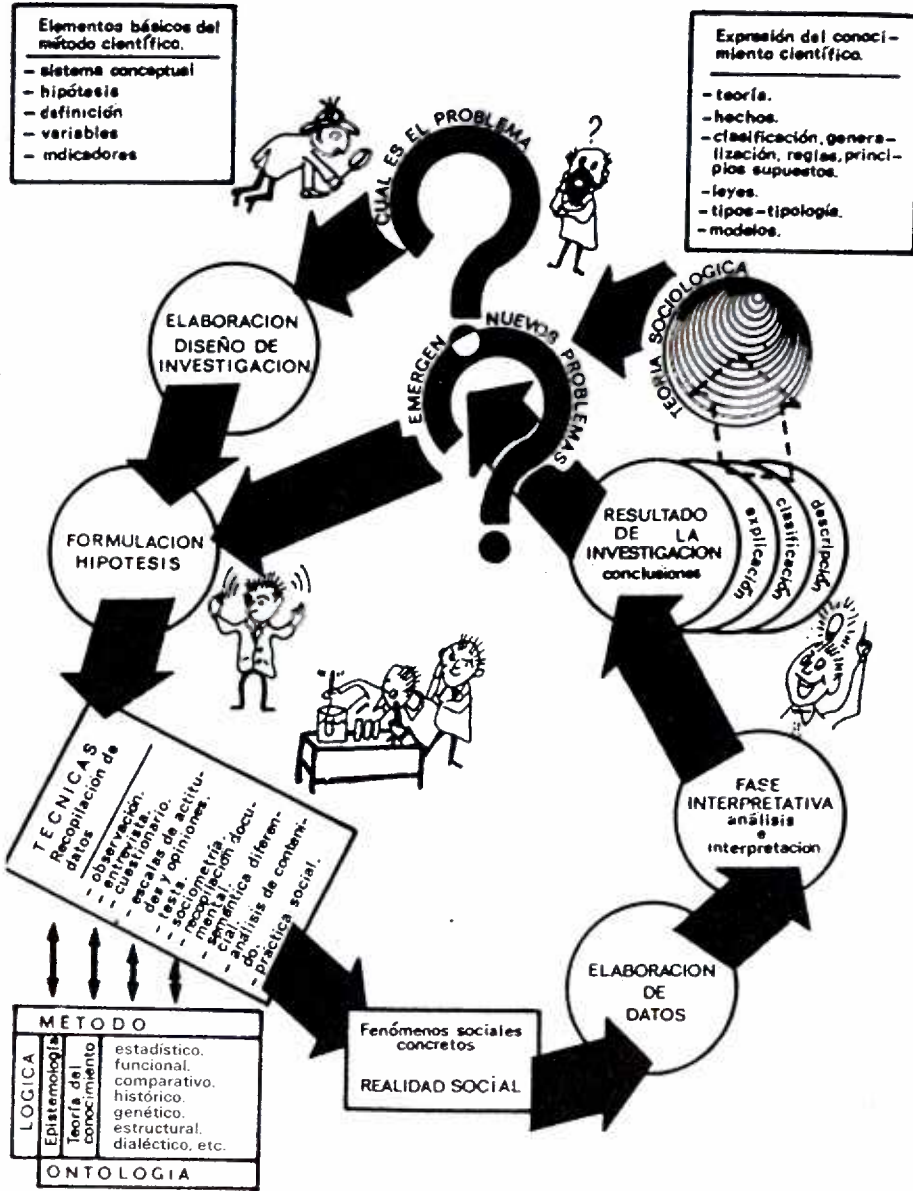
## **II Parte**

# OPERACIONES BASICAS DEL PROCESO DE INVESTIGACION

Cap. 8: Organización del trabajo de  
investigación.

Cap. 9: El método de muestreo

# DIAGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACION SOCIAL



## Capítulo 8

### ORGANIZACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

La investigación –tal como la definimos en el capítulo 3– es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico. Esto implica la necesidad de organizar y planificar todo el proceso investigativo. La organización y programación de la investigación consisten en proyectar el trabajo de acuerdo con una estructura lógica de decisiones y, con una estrategia que oriente el modo de obtener datos adecuados al tema de la investigación. La expresión «organización» la utilizamos aquí abarcando la totalidad de los aspectos –científicos y técnicos unos, administrativos otros– que comprenden las diferentes fases o etapas que se han de llevar a cabo para realizar una investigación y que son las siguientes:

La organización del trabajo de investigación.

1. Formulación del problema
2. Fase exploratoria
  - a. consulta y recopilación documental
  - b. consulta de mapas
  - c. contacto global o primer abordaje de la realidad
  - d. consulta de informantes-clave
3. Diseño de la investigación
  - a. elaboración del marco teórico
  - b. constitución del equipo
  - c. coordinación de tareas
  - d. elección de los instrumentos metodológicos
  - e. organización del material de consulta y de investigación
  - f. determinación y elección de la muestra
  - g. esquema presupuestario-administrativo
4. Trabajo de campo
  - a. prueba previa de instrumentos y procedimientos
  - b. preparación de la comunidad, del grupo o institución en que se realizará la investigación
  - c. obtención y recolección de datos
5. Trabajo de gabinete
  - a. clasificación de los datos mediante la codificación y tabulación de los mismos
  - b. análisis, elaboración e interpretación de datos
  - c. redacción del informe que contiene los resultados de la investigación.

## La organización del trabajo de investigación

En las tareas organizativas se determinan el qué, para qué y por qué de la investigación, y el cuándo, dónde, cuánto, cómo, con qué y con quiénes vamos a investigar algún aspecto de la realidad social. En otras palabras: se trata de operacionalizar el método científico aplicado a un determinado ámbito de investigación.

Ninguna guía de investigación puede suministrar una estructura o esquema completo de todos aquellos problemas que han de resolverse y de todas las decisiones que hay que adoptar para realizar una investigación. Sin embargo, si bien es cierto lo anterior, también es verdad que un esbozo general con las etapas o fases de la investigación se hace necesario para iniciarse en el dominio de la metodología de la investigación social.

Advertimos que la guía que proporcionamos en este capítulo debe tomarse como una orientación general y no como un recetario, con el que se corre el riesgo de anquilosar o cuadricular la inteligencia. Una guía indica las fases o pasos lógicos del proceso de investigación, no las fases o etapas que efectivamente se han de dar en la práctica de cada investigación en concreto, en la cual algunas etapas o momentos de los aquí indicados podrían estar superpuestos.

La organización del trabajo de investigación consiste en disponer de todas las operaciones necesarias para su realización. Lanzarse a investigar sin una preparación adecuada puede demandar luego más tiempo que el efectivamente necesario. En una investigación bien preparada, ni hay «apresuramiento» ni «entretenimiento» innecesario en tareas preliminares, que, en algunos casos, presuponen costos muy elevados con relación a los beneficios o resultados obtenidos.

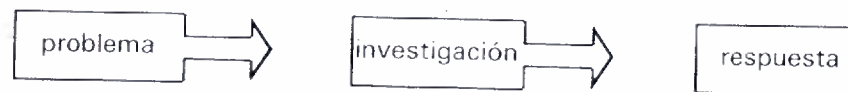
| Pregunta que nos formulamos |                   | Definición que debemos concretar (*) |
|-----------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| QUE                         | <b>INVESTIGAR</b> | TEMA O CUESTION                      |
| PARA QUÉ                    |                   | OBJETIVO                             |
| POR QUÉ                     |                   | SITUACION-PROBLEMA                   |
| DÓNDE                       |                   | AREA                                 |
| CUÁNDO                      |                   | CRONOGRAMA                           |
| CUÁNTO                      |                   | PROFUNDIDAD                          |
| CÓMO                        |                   | METODOS Y TECNICAS                   |
| QUIENES                     |                   | EQUIPO HUMANO                        |
| CON QUÉ                     |                   | FINANCIACION                         |

(\*) Este esquema está reelaborado a partir de un cuadro realizado por Alfredo Vera Arrata.

### 1. Formulación del problema. Determinación de lo que se pretende investigar y su finalidad; delimitación del campo de investigación

Contrariamente a lo que se suele afirmar con mucha frecuencia, el trabajo científico, la ciencia o la investigación no avanzan por la formulación de hipótesis sino, fundamentalmente, por el planteamiento de problemas.

El esquema básico en el proceso del trabajo científico está constituido por la cadena:



y no por el esquema:



como señalan algunos autores. El problema, o dicho con más precisión, la formulación del problema es el primer paso del proceso de investigación. El trabajo científico consiste, fundamentalmente, en formular problemas y tratar de resolverlos. Consecuentemente, el trabajo de investigación comienza con la formulación del problema y se extiende por una serie de fases hasta encontrar respuesta (que puede ser válida o no) al problema planteado.

Enfrentar o confrontar uno o varios problemas no basta; de lo que se trata es de plantear y formular correctamente el problema. En efecto, todo problema debe estar bien formulado; ésta es la regla de oro del comienzo de todo proceso de investigación. Una cuestión planteada de manera muy general o demasiado banal es inaccesible al trabajo científico. Hay un camino a recorrer entre vislumbrar el problema y formularlo clara y correctamente.

Una buena formulación del problema delimita la investigación y le sirve de guía... Planteado el problema, hay que subdividirlo en cuestiones implicadas (subproblemas), tanto como sea posible. Esto significa explicitar los aspectos, factores o elementos relevantes relacionados con el problema a investigar.

Formulado el problema –de manera específica, precisa y operativa–, el

trabajo científico consiste en «ir atacando» (en el sentido de «tratando de resolver») cada uno de los sub-problemas, de modo que permita el abordaje de la totalidad del problema a investigar. Estos sub-problemas, en el lenguaje de la metodología científica, se denominan «dimensiones» o «variables» del hecho a investigar.

No todo problema —obvio es decirlo— constituye un problema científico. Para que un problema sea un problema científico, es necesario que se plantee dentro de un modelo teórico o en el marco referencial de una ciencia. El modo de preguntar presupone un modelo previo, y este modelo previo «produce» una cierta ordenación de «lo que se estudia» a través de las categorías contenidas en él.

Ahora bien, la investigación social, como toda investigación científica, no puede convertirse en una simple acumulación de datos carentes de significado. Necesita, como hemos dicho antes, de los «iluminantes contactos» de la teoría, que ordena y da sentido a los hechos. Los fenómenos sociales deben ser observados sabiendo qué se quiere buscar y cómo se puede buscar. No todo problema puede ser investigado científicamente, y aquéllos que son susceptibles de estudiarse por este procedimiento deben ser formulados en relación con un marco teórico, pero formulados en forma concreta, manipulable y de modo que revele lo esencial del asunto.

Digamos también que no basta con plantear el problema, hay que estudiarlo, y este estudio ha de hacerse conforme a los procedimientos y exigencias del método científico.

No siempre es posible formular los problemas en forma clara, precisa y manipulable. Esto es propio de la naturaleza misma de la investigación científica, de sus dificultades y de sus complejidades. La capacidad de plantear problemas, dicen Cohen y Nagel, «es una señal de posesión del genio científico». En efecto, «advertir problemas que los demás pasan por alto, plantearlos con claridad, encajarlos en un cuerpo de conocimientos, resolverlos con el máximo de rigor posible proponiéndose primordialmente enriquecer el saber», tales son los cometidos del investigador científico, problematizador por excelencia... Los problemas no «surgen», no «se nos dan impersonalmente; somos nosotros, con nuestros conocimientos y nuestros prejuicios, quienes los formulamos» (1). Mientras unos pasan sin «detenerse» frente a determinadas cuestiones, el investigador las problematiza.

Si bien la capacidad de interrogar adecuadamente a la realidad exige un talento poco común, el investigador —y sobre todo el trabajador social— ha de estar preparado para juzgar qué situaciones o qué hechos constituyen problemas o motivos de estudio e investigación, para la realización efectiva de su acción. A veces se estudian problemas irrelevantes; en otras ocasiones, parece que se estudia sólo para hacer notar que se ha hecho una investigación previa a la acción. Si es de lamentar que un científico social gaste su tiempo en cuestiones de poca monta (en estudiar problemas no problemas), más lo será en los trabajadores sociales responsables de abordar problemas sustantivos y reales. Hay que huir tanto de los estudios de banalidades como de los análisis sofisticados o de estudiar cuestiones que no se relacionan directamente con la labor profesional.

## Fases o criterios para formular adecuadamente un problema

Dijimos que la capacidad para formular problemas de forma correcta es señal de posesión de talento científico. Para desarrollar este talento es posible indicar algunos aspectos y criterios que facilitan la tarea de encontrar una formulación adecuada. Aquí están indicados:

- \* ¿cuál es el problema? { éste es el punto de partida: consiste en identificar el problema, planteándolo y delimitándolo
- \* ¿cuáles son los datos del problema?  
¿cuáles son los aspectos o elementos principales del problema? { se trata de expresarlo con claridad y precisión, mediante la descomposición dimensional del problema, estableciendo sus constituyentes, variables o dimensiones
- \* ¿qué se ha dicho sobre el problema? { estudiar la literatura sobre el tema o cuestiones conexas.
- \* ¿cuáles son las relaciones entre los diferentes aspectos del problema?  
¿cuáles son las cuestiones conexas al problema? { traducir la pregunta o preguntas con que se formula el problema, expresándolas en variables manipulables y susceptibles de verificación empírica
- \* ¿está suficientemente definido? { se trata de evitar el equívoco en el uso de los conceptos; hay que definir claramente el alcance que se da a los términos que definen el problema
- \* ¿qué solución se busca? { es lo que determina el para qué de la investigación: la finalidad

Una correcta formulación del problema debe concretarse en la **enunciación del problema** de modo que responda de manera clara, concreta y precisa al **qué** y **para qué** de la investigación.

En efecto, toda investigación debe tener un objetivo bien determinado, pues es de sentido común que cuando se ignora qué se busca no se puede saber qué se ha de encontrar. El aspecto de la realidad, hecho o fenómeno —motivo de estudio del investigador— debe manifestarse a éste como situación factual o problemática. Hasta una época relativamente reciente —período precientífico de las ciencias sociales—, se estudiaba la realidad partiendo de algunas premisas generales, en las que se proponían problemas en forma abstracta y universal, o bien limitándose a una captación más o menos impresionista de la realidad. Hoy, en cambio, es ya un lugar común que toda investigación social debe partir de la formulación de un problema bien delimitado y claramente definido, ya se trate de estudios descriptivos, clasificatorios o explicativos.

## Delimitación del campo de investigación

Una buena formulación del problema implica siempre la **delimitación del campo de investigación**, es decir, establece claramente los límites —de tiempo y espacio— dentro de los cuales se realizará la investigación.

Todos los fenómenos, hechos y problemas sociales se dan en el espacio y en el tiempo, de ahí que, cuando un fenómeno, hecho o problema a estudiar es claro y delimitado, las probabilidades del investigador de «no perderse» en

la investigación tienden a ser mayores. Por ello es imprescindible delimitar con toda precisión el ámbito o campo de la investigación, tanto en lo geográfico como en lo temporal.

Aclaremos lo dicho con un ejemplo que es un problema social: la «delincuencia». Así planteado tiene tal magnitud que hace imposible emprender una investigación. Si hablamos de «delincuencia juvenil», acotamos un aspecto de la delincuencia, pero incluso así la formulación es vaga. Aún planteado de forma más limitada, en términos de «delincuencia juvenil en las favelas de Río de Janeiro», todavía no es suficientemente específico como para abordar una investigación puesto que no está delimitado el qué y para qué de la investigación.

## 2. Fase exploratoria: consulta y recopilación documental, contacto global y búsqueda de referencias

Ninguna investigación parte de cero, de ahí que, cuando un investigador o un equipo emprende un estudio, deba consultar e informarse sobre lo ya investigado sobre el tema y realizar un primer contacto con el problema a estudiar. Existe, pues, una tarea de búsqueda de referencias, consulta bibliográfica y acercamiento preliminar a la realidad objeto de estudio. Esto es lo que suele denominarse **fase exploratoria**, cuyo propósito es el de permitir al investigador familiarizarse e interiorizarse con parte de los conocimientos existentes dentro del campo o ámbito que es objeto de investigación.

Esta fase exploratoria comporta cuatro tareas principales:

- a. consulta y recopilación documental:
  - \* revisión de literatura
  - \* consulta documental
- b. consulta de mapas
- c. contacto global o primer abordaje de la realidad
- d. consulta de informantes-clave

### a. Consultas y recopilación documental (\*)

Consiste en ponerse en contacto con esa parte de la realidad que se ha de investigar y en la que se ha de actuar, a través de lo que otros vieron o estudiaron de ella. Los documentos son hechos o rastros de «algo» que ha pasado, de ahí que, como «testimonios» que proporcionan información, datos o cifras, constituyan un tipo de material muy útil para la investigación social.

Se trata de libros, revistas, investigaciones, informaciones, documentos escritos, estadísticas, mapas, periódicos, obras literarias, etc., recogidos y elaborados por distintas personas, organizaciones e instituciones, y que sirven para conocer mejor un aspecto de la realidad.

Esta consulta debe realizarse, en lo posible, antes de iniciar el trabajo de campo. Constituye una tarea ardua y laboriosa, y puede resultar a veces un

(\*) Para ampliación del tema, en lo referente al examen crítico de las fuentes documentales, ver capítulo 11.



desgaste innecesario de energías cuando no se selecciona debidamente el material conforme al problema o aspecto que se desea estudiar. Hay que evitar tanto el «hábito coleccionista» como la «búsqueda a ciegas». Ninguna guía de recopilación puede suministrar una orientación detallada del material a recopilar, indicando qué documentos son importantes y cuáles no lo son. La elección depende –nos dice Lundberg– de la habilidad del investigador, de su experiencia y capacidad para descubrir los indicios que permitan ubicarlos (2). Lo fundamental es tener siempre presente la finalidad de la investigación, pues ello permitirá juzgar lo que es apropiado o aprovechable. Cuando se busca documentación, se produce el fenómeno de «bola de nieve»: un documento remite a otro, y así sucesivamente, con lo cual se pueden encontrar pistas interesantes o quedar «ahogado» y «aplastado» por el afán de recopilar todo.

### Diferentes clases de documentos

Existe una amplia variedad de documentos disponibles que facilitan información con vistas a la realización de un programa de trabajo social. Aquí pretendemos dar una visión conjunta de los mismos con el fin de tener una primera indicación para su búsqueda, si bien las circunstancias de cada caso particular determinarán cuáles deben ser utilizados.

Fuentes históricas.

Fuentes estadísticas (locales, regionales, provinciales, nacionales e internacionales).

Informes y estudios.

Memorias y anuarios.

Documentos oficiales.

Archivos privados.

Documentos personales.

La prensa (diarios, periódicos, semanarios, revistas, boletines, etc.).

Documentación indirecta (obras literarias o ensayos que proporcionan indicaciones útiles acerca de la comunidad).

Documentos gráficos (fotografías, films documentales, pinturas, etc.).

Documentos orales (discos, grabaciones magnetofónicas).

Cabe advertir que los datos tomados de otros documentos, y que el investigador social incorpora a su propia investigación, siempre constituyen una fuente secundaria.

### Revisión de la literatura

Una parte importante de las tareas preliminares, en toda investigación sobre el terreno, es la revisión de la literatura o recuento bibliográfico... ¿Para qué, cuánto y cómo se debe hacer este trabajo?, he aquí las cuestiones principales que tiene que conocer sobre este punto todo investigador social.

**¿Para qué se hace? ¿Cuáles son los objetivos específicos de la revisión de la literatura?** De manera reiterativa, hemos insistido sobre la necesidad de que nuestros trabajos de investigación y nuestros estudios –amplios o delimitados, sofisticados o de divulgación– tengan siempre en cuenta lo que ya se ha hecho. Sería pueril querer hacer una investigación prescindiendo de lo que ha sido hecho antes por otros. No se puede tener en cuenta todo lo que se ha dicho y escrito sobre un tema –ello es imposible–, pero no podemos dejar de conocer lo más significativo sobre el mismo. El no consultar la bibliografía existente, acarrea esfuerzos inútiles, además de revelar una gran petulancia.

Esta tarea de revisión de la literatura referente al tema de investigación, como labor preliminar, tiene una serie de propósitos bien definidos:

- \* informar acerca de lo que se ha dicho y de lo que se dice sobre el tema o problema en cuestión,
- \* proporcionar una orientación inicial que permita una mejor formulación y delimitación del problema,
- \* evitar la búsqueda de datos e información ya obtenidos: no investigar lo que ya está investigado.

**¿Qué consultar y cuánto?** La revisión de la literatura sobre el tema no se reduce a consultar libros, sino que implica además la búsqueda de información en revistas (especializadas o no), investigaciones, estudios, estadísticas, ensayos, informes, tesis de grado, etc. Hoy, sobre cualquier tema o problema, la literatura disponible es «apabullante»: todo investigador se encuentra siempre frente a una explosión de información. Se estima que cada año se publican unos 500.000 libros (la quinta parte son libros científicos) y unas 100.000 revistas. ¿Qué hacer frente a esta situación? Es una verdad de sentido común que no se puede revisar todo lo que se ha escrito sobre un determinado tema. De aquí se deducen dos problemas prácticos a resolver:

- \* ¿cuáles son las fuentes de información bibliográfica ..... **formas de localización**
- \* ¿qué fuentes pueden proporcionar la información más útil y relevante? ..... **criterios de selección**

El detectar fuentes de información bibliográfica y de información de referencia y consulta hoy es relativamente fácil; lo difícil es seleccionar. Para tener una idea de las diferentes fuentes de las que se puede disponer, nos puede ayudar el siguiente esquema:

1. **Documentos primarios** (documentos originales; proporcionan datos de primera mano).
  - \* libros
  - \* publicaciones periódicas: { revistas  
boletines
  - \* informes científicos y técnicos
  - \* informes de organismos internacionales
  - \* actas de congresos y simposios
  - \* tesis, monografías
  - \* normas
  - \* documentos gráficos
2. **Documentos secundarios** (proporciona datos sobre cómo y dónde hallar fuentes primarias, esto es, dónde hallar información)
  - \* boletines o revistas de resúmenes bibliográficos (abstracts): contienen resúmenes de artículos y otras publicaciones
  - \* catálogos que contienen descripciones bibliográficas, con información suficiente para acceder a documentos escritos
  - \* repertorios y directorios: listas de organizaciones, instituciones y personas que pueden suministrar información
  - \* anuarios que resumen sucesos acaecidos durante un año
  - \* «Current Contents», que proporcionan semanalmente referencias de los contenidos de las principales revistas de un determinado campo.
3. **Obras de referencia y consulta generales** (se trata de obras que abarcan temas diversos, dentro de los cuales pueden encontrarse referencias a cuestiones que son de interés para el investigador)
  - \* enciclopedias
  - \* diccionarios
  - \* tesoro: lista de términos afines normalizados de acuerdo a un lenguaje documental
  - \* atlas
  - \* guías
  - \* almanaques
  - \* bibliografías: ● autor  
● temática  
● anotada  
● exhaustiva  
● selectiva
  - \* biografías y diccionarios biográficos
  - \* Who's Who (¿quién es quién?): lista de personalidades de un país o de un determinado ámbito de actividad
  - \* memorias
  - \* publicaciones periódicas



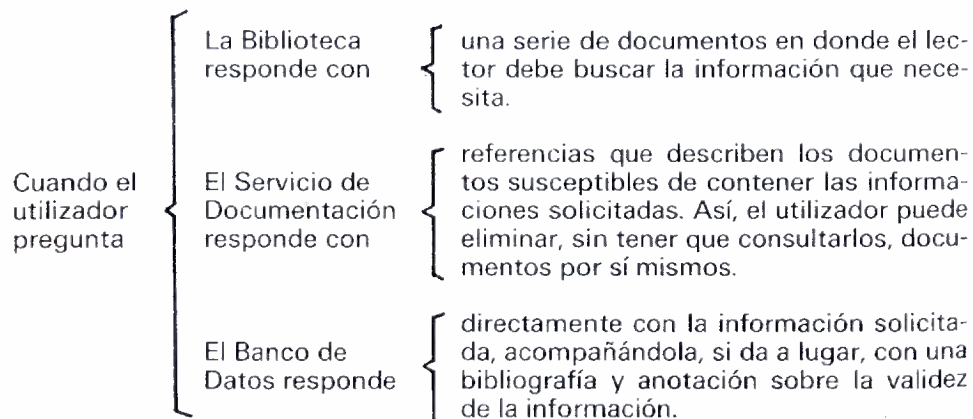
4. **Obras de referencia o de consulta especializada** (se trata de todo lo anterior pero referente a un determinado campo).

*Fuentes documentales*

Aquí utilizamos el término «fuentes documentales» para designar a las entidades o centros especializados en proporcionar información. Los documentalistas distinguen tres principales:

- \* bibliotecas
- \* centros de documentación
- \* bancos de datos

Siguiendo a Nuria Amat Noguera (3), podemos compararlas y clasificarlas con arreglo a dos criterios: las funciones que cumplen y las respuestas que proporcionan cuando el usuario pregunta.

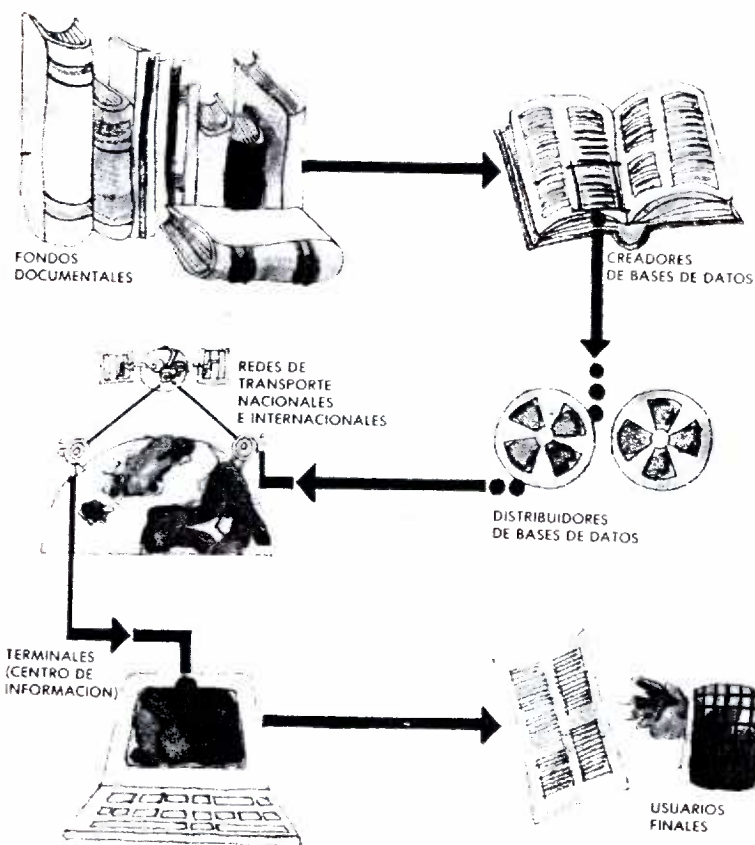


**ESQUEMA COMPARATIVO SEGUN SUS FUNCIONES**

| FUNCIONES                 | BIBLIOTECAS  | CENTROS DE DOCUMENTACIÓN  | BANCO DE DATOS   |
|---------------------------|--|---|--|
| Selección.                | Libros, revistas y documentos gráficos.  | Más diversidad de documentos.   | Un conjunto de elementos de información sobre documentos.  |
| Objetivos.                | Conservación.  | Difusión.   | Decisión.  |
| Servicios de Información. | Información sobre lo que ya está hecho.  | Información sobre lo que se está haciendo.  | Información elaborada y específica.  |
| Nivel de tratamiento.     | Más general.   | Más especializado.  | Preciso.   |
| Medios y operaciones.     | La bibliotecología se ocupa de la fase que va del registro a la recuperación del material, y utiliza para ello:<br>la selección de documentos,<br>la catalogación,<br>la clasificación,<br>el registro,<br>la bibliografía,<br>la reprografía. | La documentación se encarga de la identificación, transformación, síntesis y recuperación de la información y para ello utiliza:<br>selección de documentos,<br>la indización,<br>el registro,<br>el análisis,<br>las técnicas de recuperación,<br>la fotografía,<br>la difusión inmediata de referencias,<br>la difusión selectiva,<br>la búsqueda bibliográfica,<br>los lenguajes documentales. | El banco de datos es un conjunto de medios que permiten la búsqueda, la selección, el tratamiento y la edición de estos datos; comprende los elementos siguientes:<br>los ficheros clásicos (base de datos);<br>un sistema de gestión de ficheros que permite actualizarlos y refundir datos extraídos de diferentes ficheros relativos a las mismas entidades;<br>un sistema de tratamiento de datos que permite a los usuarios extraer de estos ficheros una información adaptable a sus necesidades, en forma apropiada a sus modelos de decisión;<br>archivos de análisis,<br>difusión inmediata de información. |

## Breve digresión acerca de la teledocumentación

Si bien la teledocumentación es un hecho nuevo (se inicia en la década del 70 en Estados Unidos), toda persona que trabaje en el campo de la investigación debe conocer este medio para acceder a una información actualizada y multidisciplinar. La teledocumentación ha sido definida como un sistema que permite tener acceso a toda la información existente en el mundo, sin necesidad de poseerla. En efecto, mediante la teledocumentación, basta preguntar a un ordenador sobre el tema que interesa y, en modo dialogal, éste contesta en pocos segundos indicando: lo publicado, autor, extensión del trabajo, editorial e incluso ofreciendo un breve resumen del libro. Para esto existe información «almacenada» en grandes ordenadores, que se unen, a través de redes de transmisión de datos, con unos **terminales** a disposición del investigador (o de cualquier otra persona que necesite disponer de información).



## Criterios de selección

Acerca de este problema –criterios para escoger la información más útil y relevante– poco se puede decir, ya que se trata de una tarea que adquiere ca-

racterísticas peculiares según cada investigador, es decir, según sean sus opciones apriorísticas (científicas e ideológicas), su mayor o menor apertura a diferentes perspectivas, y su grado de cultura e información general.

**¿Cómo hacerlo?** No basta un listado de referencias, a éstas hay que «extraerles lo esencial» para tener disponible toda la información relevante para la investigación.

El uso de las fichas es la forma más conocida y utilizada para registrar referencias. Suelen distinguirse diferentes fichas de documentación:

- \* ficha de un libro
- \* ficha de un artículo
- \* ficha de un artículo de periódico
- \* ficha resumen con extractos de libros, artículos, documentos, etc.
- \* ficha de una entidad
- \* ficha de material audiovisual
- \* ficha de una cinta magnetofónica
- \* ficha de un disco
- \* ficha de una película, etc.

En cuanto a las **fichas de contenido** o de **resumen documental**, que, sin lugar a dudas, son las más utilizadas por los investigadores, pueden ser de cuatro tipos diferentes:

- \* descriptivas (hacen referencia a capítulos, pasajes o páginas)
- \* informativas (indican de forma general el contenido)
- \* literales (copian párrafos o pasajes literales que se estiman importantes para el trabajo posterior)
- \* analíticas (analizan documentos, informes o libros)

Otra forma de hacer esta recogida y anotación de referencia es la utilización de hojas separadas dentro de una carpeta o bibliorato. Esto permite manejar el material sin dificultades, reclasificar lo ya recopilado y agregar todo lo que se estima oportuno y necesario, ya sea bajo la forma de nuevas anotaciones o añadiendo hojas según la necesidad. Advertimos que según nuestro criterio, las anotaciones no tienen que hacerse necesariamente en fichas.

Pero para anotar y recoger también hay que **saber leer**. No en el sentido de estar alfabetizado, sino en el sentido de llevar a la práctica las llamadas operaciones que implica la lectura: reconocer, organizar, elaborar y evaluar.

Cuando se realiza la consulta bibliográfica hay que sacar el mejor partido de ella. He aquí algunas sugerencias prácticas:

- \* No leer los libros de consulta como si fueran novelas policíacas, comenzando por la primera página y terminando por la última. Hay que consultar primero el índice y las tablas analíticas, marcar o señalar los pasajes que tengan relación con la finalidad de la investigación y proceder a la lectura del texto.
- \* No leer simplemente con los ojos, sino también con el lápiz o rotulador

... que subrayar, hacer apuntes y anotaciones. En algunos casos, conviene resumir por escrito, preferentemente en cuadro sinóptico, los capítulos o párrafos importantes. También se puede proceder a indicar en el margen los pasajes más característicos y sus rasgos esenciales.

- \* Después de esto, anotar en fichas o en un cuaderno los pasajes o textos más útiles para la información que se necesita en función de la investigación que se lleva a cabo. Cabe advertir, por último, que el modo de confeccionar fichas o hacer anotaciones tiene mucho de personal.

## b. Consulta de mapas

Esto se hará sólo cuando la índole del trabajo así lo exija. La consulta de mapas permite ubicar el área que interesa en la investigación dentro del contexto de una ciudad, región, provincia o país, y ayuda a visualizar algunos aspectos humanos, ecológicos, de infraestructura, etc., que, en alguna medida, son una «fotografía de la comunidad y su contexto», al mismo tiempo que hacen gráfico, de algún modo, otros estudios ya realizados.

Los principales tipos de mapa que se pueden consultar variarán según cada investigación concreta pero, en general, —y también a modo de orientación— podemos señalar los siguientes:

- \* mapa de división política y administrativa
- \* mapa orográfico
- \* mapa hidrográfico
- \* mapa de relieve (con curva de nivel)
- \* mapa climatológico (con isoietas, isobaras, isotermas)
- \* mapa ecológico
- \* mapa etnográfico
- \* mapa de densidad de población
- \* mapa de red de comunicaciones
- \* mapa de formas de utilización y modos de ocupación del suelo (indicación de cultivos, tipos de monte, terreno urbano, etc.).



## c. Contacto global o primer abordaje de la realidad

Nada puede reemplazar un contacto directo del observador con su campo de estudio, ninguna técnica es capaz de sugerir tantas ideas nuevas.

Caplow

Este contacto global, o primer abordaje de la realidad en la que se ha de actuar, consiste fundamentalmente en realizar una observación simple y no estructurada de las cosas, hechos y fenómenos que se pueden captar de manera más o menos espontánea.

Desde un punto de vista estrictamente metodológico, esta observación comporta muchas limitaciones, pero lo que con ella se pretende es sólo realizar un primer reconocimiento de la realidad en la cual se va a actuar. Como diría Leuret (4), lo que se pretende obtener es una «primera intuición sintética» de la misma.

Si se trata del área en donde se realizará un programa, el reconocimiento debe permitir «asimilar el paisaje natural y humano», visitando el conjunto en un vehículo y, a ser posible, observándolo desde un lugar elevado para apreciar la estructura general y el contexto geográfico. El reconocimiento en detalle se obtiene visitando a pie el centro de la población, los barrios populares y barrios residenciales, las zonas marginales, los centros comerciales e industriales, etc., cuando se trata de un trabajo que abarca al menos una ciudad. También hay que realizar una labor similar en las zonas rurales cuando el trabajo abarca un ámbito regional.

Si la investigación se realiza en o desde una organización o institución, de cara a la acción social (cooperativa, escuela, sindicato, centro comunal, junta vecinal, etc.), es necesario familiarizarse con la marcha, funcionamiento y vida de los mismos. Hay que conocer a la gente que forma parte de la organización o institución, sus problemas, aspiraciones, inquietudes, frustraciones, etc. En estos casos, también es conveniente una observación más amplia que el mero ámbito institucional, y lo anterior (reconocimiento del conjunto donde se inserta u opera la institución) es igualmente válido.

Ahora bien, en la tarea de realizar el contacto global cabe hacer dos advertencias principales:

- \* La observación no debe ser totalmente espontánea y casual. Un mínimo de intención, de organización y de control se impone en todos los casos para llegar a resultados válidos. Por lo menos, hay que saber, en líneas generales, qué se quiere hacer (tanto en la investigación, como en el proyecto o programa de acción) y esto predispone a captar determinados aspectos de la realidad con preferencia sobre otros.
- \* No hay que limitarse a la observación, también hay que consultar a la gente. En general, se trata de consultar a personas y entidades presumiblemente dotadas de información válida y utilizable de cara al programa a realizar. Hay que recoger toda la información posible, pero evitando sesgos en esa información; para ello hay que recoger referencias y datos que proporcionan personas con diferentes opiniones o puntos de vista.

Las entrevistas informales se realizarán con el «hombre común», con el «hombre de la calle». Hay que conversar con la gente; conocer lo que piensan, lo que desean, lo que aspiran, cuáles son sus conflictos, sus luchas, sus esperanzas, sus desencantos, su manera de pensar y de actuar.

También hay que recoger información de los responsables políticos, económicos, sindicales, de educadores y periodistas, de los técnicos de la administración pública, de investigadores y estudiosos del campo de las ciencias sociales y de aquellas ciencias vinculadas con el ámbito o sector en donde se realizará el trabajo.

Cuando se trata de realizar una investigación en función de la acción, dentro de programas gubernamentales (a nivel de nación, región, provincia y municipio), se hace insoslayable la necesidad de hablar con los responsables del gobierno. Igualmente se ha de tomar contacto con instituciones, organizaciones y grupos representativos. En este momento o fase de trabajo –todavía exploratorio– lo más importante es «contactar» y ganar la confianza de aquellas personas que han de servir como «puente» para contactos más amplios.

Pero, atención: no debe caerse en el error, bien frecuente por cierto, de ver la realidad preferentemente a través de los técnicos, que la presentan de manera más sistemática que la gente del pueblo, pero no por ello con mayor fidelidad y veracidad.

Estas conversaciones no serán absolutamente libres e improvisadas, ni tampoco quedarán ceñidas de manera rígida. Nos explicamos: por una parte, conviene llevar **in mente** un bosquejo o esquema orientador de las conversaciones, a fin de que éstas sirvan para la obtención de información útil para el trabajo, pero, al mismo tiempo, ha de existir una gran libertad para la iniciativa de la persona interrogada y del entrevistador. Si bien en la mente del entrevistado existe una lista de cuestiones a tratar, hay que tener la flexibilidad suficiente como para que la gente pueda introducir cuestiones que desbordan nuestros «esquemas». Para ello se necesita tanta sensibilidad frente a los problemas de los otros como agudeza y habilidad para saber escuchar y ayudar a expresarse (\*).

#### d. Informantes-clave

Uno de los aspectos más importantes dentro del primer contacto y abordaje de la realidad –por esta razón lo presentamos como parágrafo aparte–, es la consulta de informantes-clave.

En toda comunidad, en todo sector en donde se realiza una tarea de investigación social y en toda institución, suelen existir personas poseedoras de información válida, relevante y utilizable acerca de la cuestión que queremos estudiar o de la situación-problema que tratamos de resolver.

Se podrían distinguir cuatro tipos de informantes-clave:

- \* funcionarios y técnicos que realizan tareas o investigaciones relacionadas (de manera directa o indirecta) con el tema motivo de estudio
- \* profesionales que disponen de información pertinente y relevante
- \* líderes o dirigentes de organizaciones del pueblo
- \* gente del pueblo que es como una especie de «memoria» de lo vivido colectivamente por un conjunto de personas, pero cuya «historia» no ha sido registrada.

Para usar este procedimiento (basado fundamentalmente en la técnica de entrevista y secundariamente en la de observación), mientras se realiza el contacto global, conviene ir detectando e identificando a las personas que pueden ser informantes-clave.

(\*) Para ampliar este punto pueden leerse los capítulos 10 y 12, referentes a la observación y la entrevista respectivamente.

Ahora bien, la recopilación de información mediante este procedimiento, se realiza por alguna de estas técnicas:

- \* entrevista
- \* encuesta
- \* cuestionario

Por medio de alguna de estas técnicas se hace conocer al informante qué tipo de información se requiere, no muy particularizada sino más bien general. Esto no obsta para que se pida información sobre cuestiones mucho más concretas y delimitadas.

Para cada caso concreto se ha de saber cual es la técnica que, en esa circunstancia, es más adecuada. En términos generales, nos inclinamos a utilizar la entrevista. El cuestionario requiere demasiado trabajo al informante y la encuesta reviste excesiva formalidad pero, si pueden utilizarse, es muy probable que se recoja mejor información.

### Ventajas y desventajas de este procedimiento

| Ventajas   | Desventajas   |
|--|---|
| * bajo costo   | * se pueden producir sesgos en la información que distorsionan los datos obtenidos.   |
| * facilidad para obtener información y para establecer «pistas» que permiten recurrir a fuentes inicialmente no previstas. | * tiene una dudosa representatividad en términos del problema estudiado.  |
| * proporciona diferentes puntos de vista acerca de un problema o necesidad.  | * existe el riesgo de que los informantes sean insensibles a los problemas y necesidades de sectores marginados, aislados y atípicos. |
| * posibilita obtener información que no se podría conseguir por otras vías.  |   |

### 3. Diseño de la investigación

Una vez delimitados los objetivos de la investigación, hay que dar un paso más y ver cómo organizar el conjunto de operaciones básicas que permite llevar adelante el proceso de investigación. Nos estamos refiriendo al diseño de la investigación.

El término diseño se aplicó tradicionalmente a las artes decorativas y luego se extendió a la producción industrial (de ahí la expresión «diseño industrial»). En uno y otro caso se utilizó para designar la ordenación de los elementos o partes básicas (materiales o conceptuales) requeridos para la producción de cualquier objeto o estructura salida de las manos del hombre.

En metodología de la investigación que es donde nosotros lo aplicamos, el término sirve para designar

**el esbozo, esquema, prototipo o modelo que indica el conjunto de decisiones, pasos y actividades a realizar para guiar el curso de una investigación.**

Según esta definición, el diseño de la investigación incluye, una serie de tareas:

- \* elaboración del marco teórico
- \* constitución del equipo de investigación
- \* coordinación de tareas
- \* elección de los instrumentos metodológicos
- \* organización del material de consulta y de investigación
- \* elección de la muestra
- \* esquema presupuestario-administrativo.

Veamos en particular cada una de estas tareas, que permiten prever y emprender un curso general de acciones y actividades encaminadas a realizar el estudio previsto con el máximo de garantías.

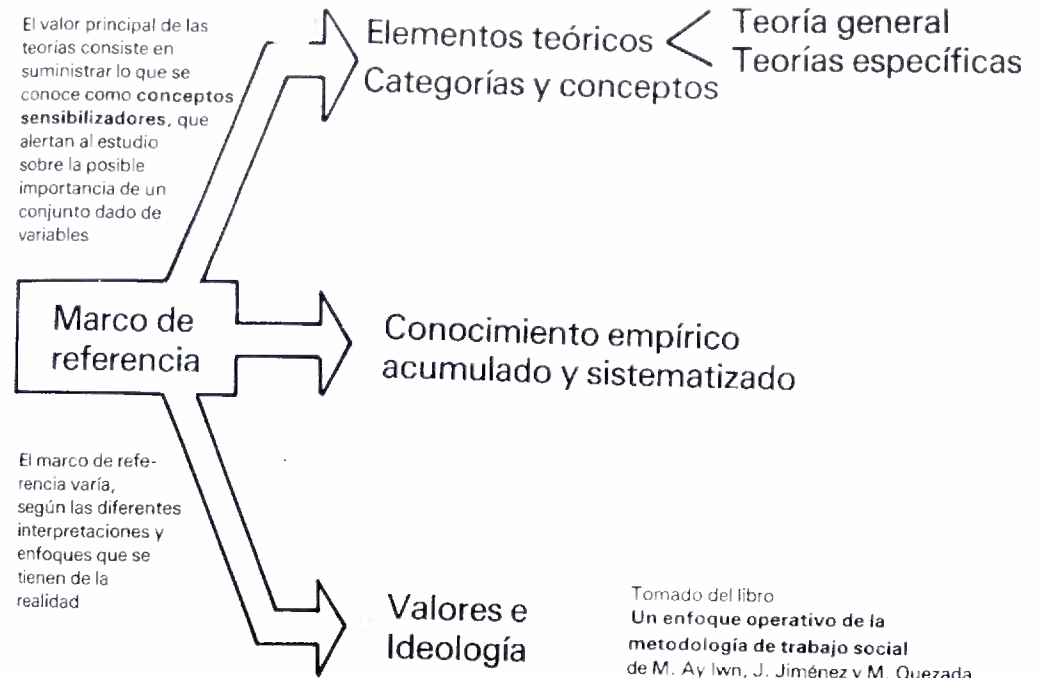
#### a. Elaboración del marco teórico

A la realidad no vamos como una **tabula rasa**, la leemos desde nuestra perspectiva ideológica y científica. Por eso, los hechos y fenómenos sociales no se presentan como flores que hay que recoger. Se necesita saber cómo nos vamos a orientar para recoger los datos, hechos y fenómenos que se dan en la realidad social. Este es precisamente el papel del marco teórico: orientar el proceso de investigación.

Pero, ¿qué es un marco teórico o marco referencial? Para definirlo podemos decir que en el marco teórico se expresan las proposiciones teóricas generales, las teorías específicas, los postulados, los supuestos, categorías y conceptos que han de servir de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivo de estudio e investigación. También —en las investigaciones avanzadas— puede ser el encuadre en que se sitúan las hipótesis a verificar.

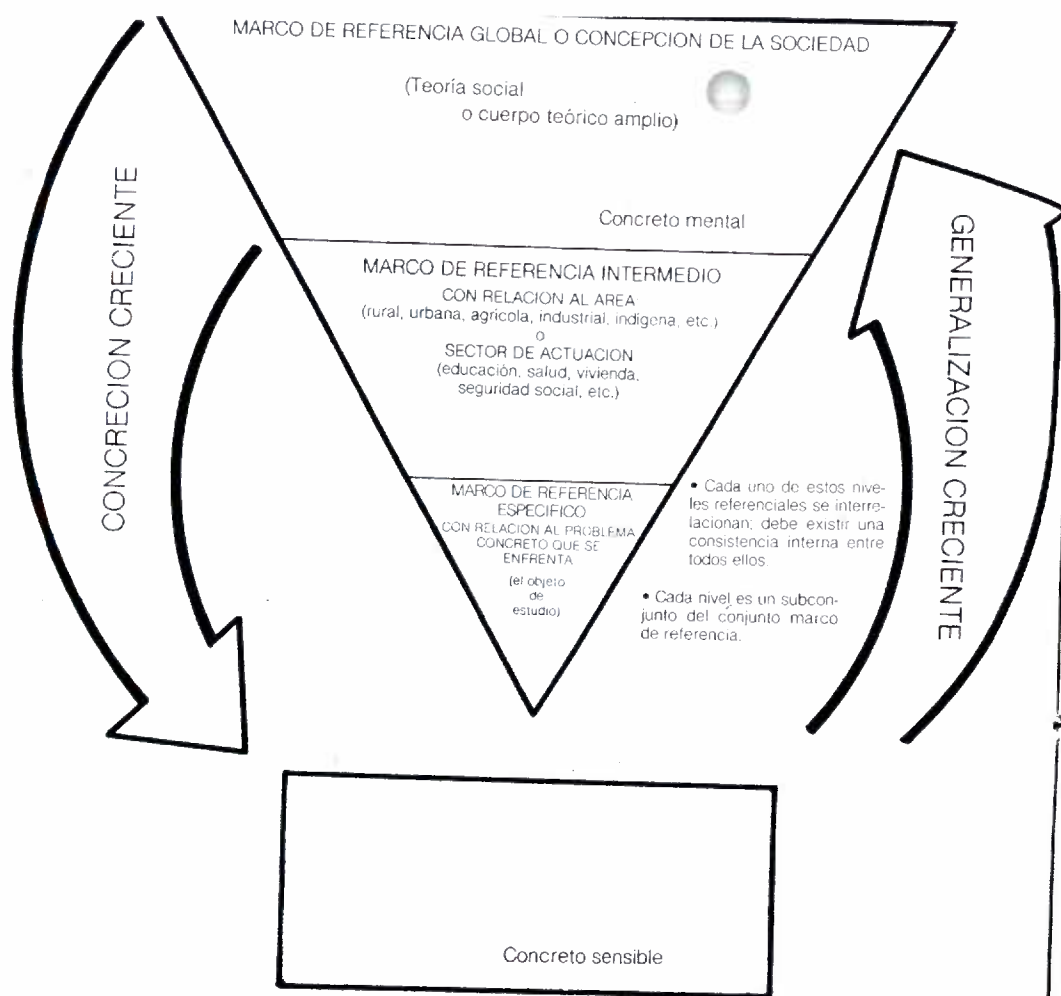
Este marco teórico es el que orienta la investigación, en el sentido de que «la teoría es la que decide lo que se puede observar», según la conocida frase de Einstein ya citada en otra parte de este libro. Los hechos y fenómenos de la realidad constituyen la materia prima de la investigación, pero no basta con recogerlos: se necesita una orientación general, que, precisamente, es proporcionada por el marco teórico.

Ahora bien, el marco teórico no surge de la mente del investigador o del equipo de investigación a partir de la nada, ni como fruto de las tareas preparatorias de la investigación. Todo marco teórico se elabora a partir de un cuerpo teórico más amplio, o directamente a partir de una teoría. Para esta tarea, se supone que se ha realizado la revisión de la literatura existente sobre el tema de investigación. Pero con la sola consulta de las referencias existentes no se elabora un marco teórico: éste podría llegar a ser una mezcla ecléctica de diferentes perspectivas teóricas; en algunos casos, hasta contrapuestas. El marco teórico que utilizamos se deriva de lo que hemos denominado nuestras opciones apriorísticas, en este caso, de la teoría desde la cual interpretamos la realidad.



Se ha de tener en cuenta que, si bien la elección del marco teórico es una decisión apriorística respecto de la investigación, no es una cuestión indiferente: si el marco teórico es inadecuado o insuficiente, la respuesta al problema —aun cuando éste haya sido bien planteado— será inadecuada, insuficiente o falsa.

Pero de un marco o modelo teórico, no se puede abusar en su uso empírico, esto es, en su aplicación a la realidad. En las ciencias sociales, hay que evitar la aplicación de las categorías de análisis más allá de las sociedades para las que son válidas. Los marcos teóricos, o más precisamente, las categorías científicas, son productos que se dan en condiciones históricos-espaciales bien concretas. Desde un punto de vista científico, no se puede dar validez a las categorías de una ciencia social más allá de los límites para los cuales han sido formuladas.



### b. Constitución del equipo de investigación

Mientras que el investigador social forma parte de ordinario de un instituto o centro de investigación, o al menos de un equipo que tiene esa finalidad, el trabajador o animador social, por regla general, no se integran en equipos de investigación sino en equipos de acción. En este parágrafo, vamos a ponerlos únicamente en la perspectiva del investigador social, analizando los aspectos organizativos de la labor científica que, en las actuales circunstancias, «puede decirse que ha pasado de una *fase artesanal* a una *fase industrial*... y esta transición ha sido genuinamente requerida por las innovaciones metodológicas y técnicas, aun cuando las exageraciones de una época dominada por la organización pueden haber introducido en ciertos casos deformaciones perjudiciales» (5).

La estructura organizativa de un equipo de investigación social normalmente suele estar compuesta por los siguientes grupos o equipos de trabajo:

- \* dirección de la investigación
- \* investigadores o asesores del proyecto
- \* grupo de cálculo y estadística
- \* grupo técnico-auxiliar: biblioteca, documentación, etcétera
- \* equipo de encuesta
- \* equipo de codificación y compilación mecánica
- \* administrativos
- \* servicios generales

#### a. El director del proyecto

Además de dirigir la investigación, es el principal responsable de la redacción del informe final. Suele ser por lo general, la persona clave dentro del equipo. Aparte de contar con experiencia y capacidad como investigador, debe ser un buen organizador y administrador, con habilidad para dirigir y distribuir tareas. En una investigación de cierta envergadura, puede organizarse un «equipo de dirección», o bien un codirector o subdirector asiste a la dirección.

#### b. El equipo de investigación y asesores del proyecto

No es lo mismo el equipo de investigación que los asesores del proyecto. Sin embargo, en algunos casos, investigadores y asesores del proyecto podrían constituir un mismo equipo.

Por lo general, el equipo de investigación, está constituido por uno o más investigadores. En algunas circunstancias –según la índole del trabajo–, habrá especialistas de diferentes campos (urbanistas, demógrafos, sanitaristas, higienistas, agrónomos, edafólogos, etc.) de acuerdo con los objetivos de la investigación. Cuando son varios los especialistas que participan, se constituye un equipo polivalente o interprofesional, cuya coordinación es de gran importancia, no sólo para orientar la investigación sino para evitar la yuxtaposición de estudios, como suele ocurrir en las investigaciones interdisciplinarias. Por otra parte, es necesario, para elevar el nivel de calidad y profundidad de la investigación, lograr el «cruzamiento fertilizante» de las diferentes perspectivas profesionales.

Los investigadores suelen asumir la responsabilidad más directa de una parte de la investigación, o sea, de un determinado sector o tema, pero es conveniente que conozcan la marcha del conjunto del trabajo.

Por su parte, los asesores –de ordinario especialistas de un determinado sector– actúan más bien como consultores sobre los temas propios de su especialidad.

#### c. Equipo de cálculo y estadística

Se trata del o de los técnicos estadísticos especializados en muestreo y de los técnicos en programación de máquinas electrónicas y computadoras.

Está formado por los responsables de biblioteca y documentación. Tienen la responsabilidad de organizar el archivo de libros, revistas, informes, estudios, proyectos, etc., de detectar fuentes de información y de ir organizando la documentación que se va recogiendo con relación a la investigación a realizar.

#### e. Equipo de encuesta

Está integrado por uno o más jefes de encuesta (depende de la magnitud de la investigación), los supervisores y los encuestadores necesarios según la amplitud del trabajo a realizar.

#### f. Equipo de codificación y compilación mecánica

Tiene la responsabilidad de analizar los cómputos, tabular y analizar los datos recogidos. Esta última tarea la realizan más a fondo los investigadores y el equipo de dirección. Este equipo hace el análisis más bien a nivel estadístico.

#### g. Equipo administrativo

Es el encargado de las labores administrativas y de secretaría.

#### h. Servicios generales

Se ocupan de los diferentes servicios: chófer, conserje, mayordomo, limpieza, etcétera.

### Estructura organizativa de un equipo de investigación

Como ejemplo de un equipo concebido con sentido moderno, formado en un instituto de investigaciones sociales, presentamos una estructura organizativa inspirada en la que propone Germani. Antes debemos aclarar, siguiendo a este autor, que «según se trate de una institución que realiza encuestas sobre un plano nacional, regional o dentro de una sola ciudad, deberá contar con la organización adecuada a su esfera de acción, con una red de inspectores regionales y organización local si es necesario. Por otra parte, un instituto de tamaño reducido puede simplificar su estructura interna fusionando algunas oficinas que en el esquema aparecen separadas. Por último, la compilación mecánica puede ser realizada por organizaciones comerciales que la toman a su cargo, o acaso por alguna oficina pública que preste su colaboración» (6).

### ESQUEMA DE ORGANIZACION

| Secciones   | Funciones   | Personal   |
|---|---|--|
| <i>Dirección</i>                                      | Preparación del diseño; elaboración de los instrumentos de recolección de datos; construcción del código (e instrucciones); organización y conducción del trabajo de investigación; plan de tabulación; análisis de datos; redacción del informe. | Uno o más directores, o bien con directores asociados (personal permanente).   |
| <i>Equipo de investigación</i>                        | Asiste al director en todas sus tareas; asume la responsabilidad de un determinado sector o tema de la investigación.   | El número de investigadores depende de la magnitud de la investigación (permanente y contrataciones <i>ad hoc</i> como consultores). |
| <i>Oficina de cálculo y estadística</i>               | Diseña la muestra y dirige y realiza los trabajos necesarios para su preparación.   | Estadístico especializado en muestreo y personal auxiliar (personal permanente).   |
| <i>Oficina de biblioteca y documentación</i>          | Uno o dos equipos que forman el departamento de archivo de libros, revistas, documentación, estudios, gráficos, mapas, etcétera.  | Personal especializado en bibliotecología y documentación. Dibujante o delineante (personal permanente).                             |
| <i>Equipo de encuesta</i>                             | Reclutamiento y entrenamiento de encuestadores; relaciones públicas para el trabajo de campo, supervisión, etcétera.  | Un jefe de encuesta y supervisores (permanentes) y encuestadores (reclutados cada vez).  |
| <i>Oficina de codificación y compilación mecánica</i> | Codifica (aplica el código construido por el equipo de dirección); perforación y tabulación. Realiza los cómputos requeridos por el análisis.   | Un jefe de oficina con personal auxiliar (permanente y transitorios).  |

### El equipo de encuesta

Dada la índole de este trabajo y la labor que desarrollan los trabajadores sociales, vamos a detenernos en algunas consideraciones en torno al equipo de encuesta.

Si la encuesta tiene una relativa magnitud, es obvio que habrá un responsable del equipo. **El jefe de encuesta**, además de poseer las cualidades que debe reunir todo investigador social y de conocer su tarea, deberá cumplir dos condiciones en relación con el equipo que trabajará bajo su dirección, a saber:

- \* Ser **aceptado**, porque si el equipo de encuestadores trabaja a disgusto, el rendimiento cuantitativo y cualitativo se verá afectado; por el contrario, la aceptación por parte del equipo reportará muchos beneficios a la buena marcha de la encuesta.
- \* **Poseer autoridad**, no tanto la que pueda derivarse del hecho de ser responsables del equipo sino especialmente la autoridad que proviene del dominio de las técnicas del propio trabajo y de las cualidades humanas para la coordinación de todas las tareas. Es muy pernicioso presentarse ante el resto del equipo como un «experto», dando la impresión de que se poseen secretos profesionales que están vedados a los demás. Con una actitud semejante, no solamente no se gana autoridad sino que se es mal acogido.

Los encuestadores deben poseer también una actitud científica —ténnganse presente las consideraciones que hicimos sobre el tema—, acompañada de un don de gentes que facilite la comunicación con otras personas y les ayude a afrontar con éxito las situaciones críticas (alta de interés, no colaboración, etc.) que pueden encontrar en su trabajo.

### La formación de encuestadores

Es importante destacar que todas las cualidades personales, innatas o adquiridas, que hemos mencionado son indispensables pero no suficientes. Ellas son la base para una preparación, general y específica, también indispensable.

Generalmente, se admite que la **preparación general** mínima que se requiere a un encuestador es haber cursado estudios de nivel secundario. En los censos que se realizan en varios países latinoamericanos, es normal utilizar como encuestadores a los maestros, y su labor es, en general, eficiente. Para sondeos de opinión, estudios de mercado y otros de parecida índole, se recurre a estudiantes universitarios. Una preparación general inferior a la enseñanza media resultaría insuficiente para las tareas que debe desarrollar el encuestador.

En cuanto a la **preparación específica** —y esto es útil para tener pautas sobre cómo adiestrar a estudiantes de investigación social en este campo—, comporta cuatro aspectos principales:

- \* Ante todo, los encuestadores deben tener un conocimiento básico sobre técnicas de investigación social; a este efecto se dictará un cursillo de capacitación, que no tratará solamente sobre técnicas de encuesta sino que explicará el proceso general de la investigación social.
- \* El segundo aspecto de esta formación es el entrenamiento práctico para la realización de encuestas. Esta preparación técnica no puede hacerse por medio de simples normas concebidas como «reglas particulares». Cannl y Kahn, en un trabajo sobre el tema, (7) consideran inapropiada esa serie de consignas que suelen presentarse bajo la forma de: «la primera cosa que usted debe hacer es...», «cuando se le presenta tal dificultad usted debe...», etc. Los autores citados proponen dos procedimientos para formar encuestadores, y ellos son:
  - confiarles verdaderas encuestas, en un principio sencillas y de poca importancia, supervisando la tarea indirectamente y comentando las dificultades halladas para encontrar en conjunto la mejor solución;
  - Utilizar la técnica del *role-playing* (desempeño de roles) o *reality practice* (práctica de la realidad) (\*). Este parece ser un procedimiento muy eficaz e ilustrativo. Consiste en que uno de los futuros encuestadores haga el papel del encuestado y otro el papel del encuestador, desarrollando toda la acción como si fuere real, delante del grupo de compañeros y del instructor. Terminada la «entrevista», es decir, la

(\*) Para más amplios detalles sobre la técnica del *role-playing*, aconsejamos ver: CIRIGLIANO, Gustavo F. J., *El Role-Playing: una técnica de grupo en Servicio Social*, publicado en *Cuadernos de Asistencia Social*, Ed. Humanitas, 1964. Ese trabajo incluye la transcripción de la grabación realizada durante un *role-playing* en grupo de aprendizaje de asistentes sociales.

actuación ficticia de los dos participantes, se inicia una discusión general sobre los procedimientos utilizados por quien hizo el papel del encuestador y sobre el desarrollo de la acción. Resulta muy interesante, y a la vez útil para la posterior discusión, grabar el *role-playing* en cinta magnetofónica.

- \* En tercer lugar, se trata de la preparación específica según la índole de la investigación concreta que se ha de realizar; es una preparación inmediatamente anterior a la encuesta y comporta un doble aspecto: ante todo, el conocimiento adecuado de la encuesta que se realizará y de las instrucciones pertinentes; además, un cierto conocimiento del problema que va a estudiarse.
- \* Por último, cabe señalar un aspecto a veces descuidado en el adiestramiento de los encuestadores: la preparación en la responsabilidad profesional. Es obvio que una persona no adquiere sentido de responsabilidad por el hecho de que se le encomiende una encuesta, pero es necesario suscitar en los futuros encuestadores una motivación eficaz, mediante una toma de conciencia de la importancia de su trabajo (interés de la encuesta, papel que deben desempeñar, servicio que se espera de ellos, etcétera).

### Requisitos especiales según la índole de la investigación

Además de la preparación que acabamos de mencionar, en algunos casos se requiere una especialización profesional de acuerdo con la índole del estudio o investigación que se realiza. Una encuesta sobre alimentación sería apropiado encomendarla a nutricionistas o dietistas; los agrónomos podrían llevar a cabo con más eficacia una encuesta sobre producción rural, y así según los casos. En la práctica, resulta difícil hallar este personal especializado en número suficiente y se utiliza entonces el tipo de encuestador de que es posible disponer en el momento en que se necesita.

Determinados ambientes requieren, por sus características, encuestadores que se adapten a ellos; no todos los encuestadores obtienen el mismo éxito en todos los ambientes. Unos son más aptos para trabajar en medios obreros, otros con pobladores rurales, otros con personas de clase media, etcétera. En ciertos ambientes donde puede habitar gente de mal vivir, no conviene utilizar encuestadores del sexo femenino.

En cuanto al empleo general de hombres o mujeres como encuestadores, está comprobado que unos y otros pueden desempeñar su trabajo con la mayor eficiencia. Sólo hay que tener en cuenta el tipo de encuesta, para utilizar a quien está en mejores condiciones de realizarla; «las mujeres serán preferibles para interrogar a las amas de casa, pero, para dirigirse a los mecánicos de un taller respecto a las características de los automóviles o de otros asuntos semejantes, darán mejor resultado los hombres» (8) y esto, debido a la división sexual del trabajo y los prejuicios machistas de la sociedad.

Respecto a la edad, nos parece que la más adecuada es entre 20 y 35 años; las personas por debajo de esa edad, no responden en general, con la responsabilidad que el trabajo de encuesta exige, y pueden carecer del tacto y habilidad necesarios para tratar con la gente; los demasiado maduros suelen



estar faltos de la flexibilidad necesaria para adaptarse a este tipo de trabajo, y en consecuencia no suelen someterse a las instrucciones de rigor, o carecerán de la energía necesaria para su labor.

Hay que añadir, para terminar este tema, una recomendación de perogrullo: los encuestadores deben ser pagados adecuadamente. Existe una tradición de utilizar encuestadores *ad honorem*, cuyo trabajo se realiza mientras lo permiten las posibilidades y les dura el entusiasmo. Cuando el encuestador considera su trabajo completamente aleatorio o marginal, éste suele carecer de seriedad y consecuentemente de validez.

#### c. Coordinación de tareas y diagrama del proceso general de la investigación

No es lo mismo la coordinación de tareas que el diagrama del proceso general de la investigación. Incluimos implicadas ambas cosas puesto que no hay mejor sistema para coordinar tareas que utilizar un diagrama que indique las diferentes fases del proceso general de la investigación.

La aplicación de ciertos elementos de graficación, que proporcionan los métodos PERT y CPM (\*), nos parecen útiles y eficaces en este punto, ya que estos sistemas, apoyados en la teoría de los grafos (y de una manera más general en la teoría de los conjuntos), son los adecuados para la programación y control de cualquier tipo de trabajo que exija ensamblar y acoplar diferentes tareas.

El diagrama o grafo que presentamos al final de este capítulo es un ejemplo simplificado –pero completo– de las diferentes actividades que comprenden una investigación social.

#### d. Elección de los instrumentos metodológicos

Una vez organizada la investigación y el equipo que ha de realizarla, es necesario proceder a la elección de los instrumentos metodológicos.

Los métodos y técnicas a utilizar –las «armas metodológicas», como se les ha llamado– dependen en cada caso concreto de una serie de factores tales como:

- \* la naturaleza del fenómeno a estudiar
- \* el objetivo de la investigación
- \* los recursos financieros disponibles
- \* el equipo humano que realizará la investigación
- \* la cooperación que se espera obtener del público

Hablar de la selección de métodos y técnicas presupone que consideramos que el investigador no debe plantear la cuestión ¿qué puedo estudiar con las técnicas que poseo? sino que, por el contrario, frente a los problemas concretos, debe buscar los métodos y las técnicas adecuadas. A este respecto,

(\*) CPM: Critical Path Scheduling (en castellano: *Método del camino crítico*).  
PERT: Program Evaluation and Review Technique y, según otros, Program Evaluation / Research Task.

un conocido psicólogo estima que hay que apreciar humorísticamente esos superespecialistas de la metodología («psicólogo de animales», «psicólogo estadístico») a quienes les importa trabajar en *cualquier* problema, en tanto que ellos puedan utilizar, respectivamente, sus animales o sus estadísticas. «Nos viene a la memoria –añade Maslow– aquel famoso borracho que no buscaba su cartera donde la había perdido sino bajo el farol de la calle, «porque la luz era mejor allí», o el doctor que diagnosticaba desmayos a todos los pacientes, porque era la única enfermedad que sabía curar» (9). Algo similar hemos encontrado en un investigador social que, habiéndose especializado en la utilización del escalograma de Guttman y de las escalas Thurstone y Likert, las aplicaba a todo estudio que realizaba; o también en aquella asistente social que, habiendo aprendido a administrar un test de aptitudes, lo utilizaba para la selección de participantes en un programa de construcción de viviendas por ayuda mutua.

Además de esta subordinación fetichista a los métodos y técnicas, existe en algunos la tendencia a estudiar los problemas con un gran refinamiento metodológico, cuando la índole de los mismos no exige tal sofisticación metodológica. Esto es tan grave como estudiar cuestiones irrelevantes cuando tenemos problemas esenciales. ¿De dónde vienen estas complicaciones?

A medida que se fue produciendo un cambio de estilo en la sociología (tránsito de la sociología retórica o sociología de cátedra a la sociología científica), a pesar de que muchas cátedras de sociología estaban ocupadas por profesores del viejo estilo, la introducción de la enseñanza de métodos y técnicas de investigación produjo una serie de cambios y preocupaciones nuevas. Esto trajo como consecuencia el conceder mayor importancia a los procedimientos de investigación y el uso de una serie de instrumentos desconocidos hasta ese entonces. En algunos casos, se llegó a un metodologismo preocupado por precisiones milimétricas acerca de banalidades. Resultado: un enorme esfuerzo en lo que aparece como de gran rigor metodológico y que termina por parir un ratoncillo en lo que hace a conocimiento de la realidad. El profesional enredado en métodos y técnicas termina por dejar escapar lo sustancial o más significativo de los hechos concretos con que se enfrenta.

#### e. Organización del material de consulta e investigación

Buena parte del conocimiento humano puede hallarse en libros, documentos, microfilms, revistas, periódicos, monumentos, etc., de los que es posible disponer en bibliotecas, centros de documentación, bancos de datos, o en otras fuentes. Ningún investigador comienza desde cero; lo que debe saber es dónde recurrir para obtener la documentación e información que necesita consultar para emprender la investigación que debe realizar (ver parágrafo 2 de este capítulo).

Al hablar de organización del material, se hace referencia a dos tareas diferentes pero complementarias:

- \* clasificación del material que hay que consultar para realizar una investigación
- \* ordenación del material: informaciones diversas y datos recogidos durante la misma investigación.

## VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LAS PRINCIPALES FORMAS DE CLASIFICACION

Tipo de clasificación

Ventajas

Inconvenientes

Utilización

Horizontal. Clasificación de-sordenada (superposición de documentos y carpetas) (Fig. 1)  
Fácil de realizar; no exige ninguna competencia especial de parte del que la utiliza. Permite introducir carpetas y documentos de todo formato y espesor.

Búsquedas largas y difíciles, que ocasiona con frecuencia pérdidas de tiempo.

Sirve para tener a la mano carpetas y documentos que hay que utilizar de inmediato.

Vertical (no suspendido), con visibilidad frontal. (Fig. 2)

Excelente visibilidad de referencias sobre el lomo de las carpetas. Facilidad de clasificación. Facilidad para sacar y colocar documentos. Posibilidad de verificar las carpetas que faltan.

No sirve para clasificar documentos delgados. El lomo rígido del clasificador ocupa siempre el mismo volumen (ya sea que la carpeta esté llena o vacía).

Útil para libros, bibliotecas, cajas de cartón normalizadas, etc.

Vertical suspendido (sin hamacas) con visibilidad lateral. (Figs. 3 y 4)

No hay lomos rígidos. Rapidez de búsqueda. Protección máxima contra el polvo y la luz. Extracción rápida de documentos.

Menor visibilidad, pues el lomo de las carpetas es parcialmente disponible para su señalización.

Sirve para todo tipo de documentos, menos libros y obras de mucho espesor.

Vertical suspendido en hamacas, con visibilidad frontal. (Figs. 5 y 6)

Los documentos están dispuestos libremente en las carpetas y éstas están depositadas en hamacas suspendidas que aseguran una perfecta estabilidad. Buena utilización del espacio en altura. Rapidez en la búsqueda.

Para poner en su lugar los documentos, los «dossiers» deben ser extraídos de las hamacas.

Sirve para todo tipo de documentos, menos libros y obras de mucho espesor.

Vertical no suspendido con visibilidad horizontal. (Fig. 7)

Facilidad relativa de manipulación y consulta y para volver a ponerlos en su lugar.

Estabilidad disminuida en las correderas en los estantes insuficientemente llenos.

Sirve para todo tipo de documentos y obras de mucho espesor. Poco recomendado para libros, folletos y revistas.

Vertical suspendida (sin hamacas) con visibilidad horizontal. (Fig. 8)

Rapidez de búsqueda y facilidad de manipulación. Protección máxima contra el polvo y la luz. Extracción rápida de documentos. Buena visibilidad de los títulos de los documentos.

Fatiga ocasionada por el manejo de la corredera; altura limitada; pérdida de espacio por el dispositivo de suspensión.

Para todo tipo de documentos, con excepción de libros, obras encuadernadas o de mucho espesor.

Vertical suspendido en hamacas con visibilidad horizontal (combinación de posición suspendida y vertical). (Figs. 9 y 10)

No hay varillas de suspensión para cada carpeta. Los documentos se depositan libremente en las carpetas. Muy buena visibilidad del título de cada carpeta. Posibilidad de control de errores de clasificación y de carpetas que faltan. Rapidez de búsqueda y facilidad para poner los documentos en su lugar.

Fatiga en el manejo de la corredera. Necesidad de mobiliario más profundo a causa de la salida de las correderas.

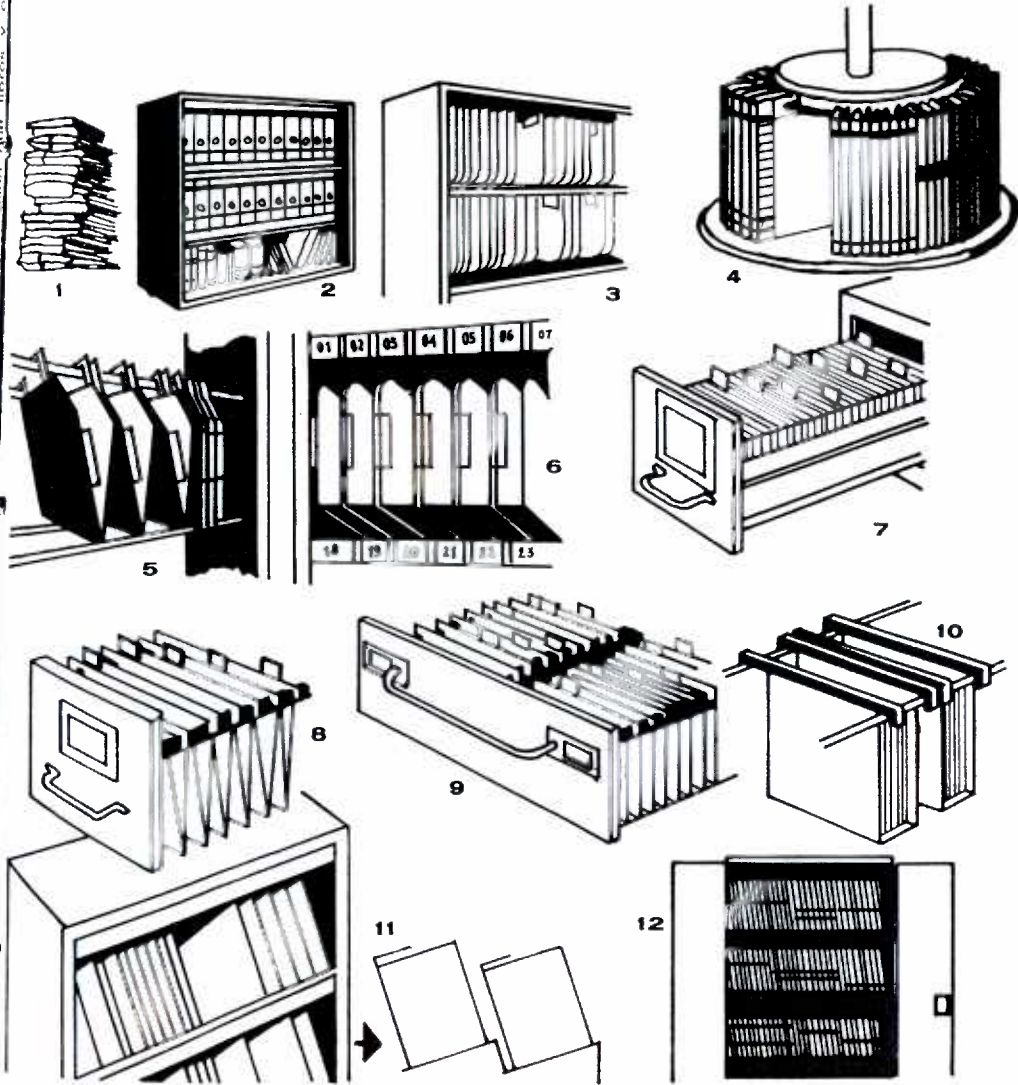
Para todo tipo de documentos, con excepción de libros y obras encuadernadas.

Vertical suspendido en hamacas con visibilidad horizontal. (Fig. 11)

Lectura fácil; ofrece menos fatiga que todos los otros tipos de clasificación.

Pérdida sensible en el aprovechamiento del espacio en el mueble.

Para todo tipo de documentos, con excepción de libros y obras encuadernadas.



Apenas se inician las tareas de una investigación, con el fin de lograr la mejor organización y aprovechamiento del material, es necesario preparar una serie de carpetas (*dossier*) de documentación conforme a la índole de la investigación. Las carpetas, así como los biblioratos, cuadernos, libretas, etc., deberán llevar rótulos adecuados para facilitar la rápida identificación del material que contienen.

Otro elemento fundamental en la organización del material son los ficheros. Para las investigaciones sociales se suelen utilizar cuatro tipos de ficheros:

- \* fichero de personas
- \* fichero de documentación
- \* fichero de «individuos» encuestados
- \* fichero de instituciones.

### Fichero de personas

En él se trata de reunir la información necesaria sobre las personas visitadas o entrevistadas, consultadas o a consultar. Junto con el nombre y apellido, estas fichas deben consignar dirección y domicilio, profesión u ocupación, funciones que desempeña la persona en la comunidad (políticas, económicas, administrativas, técnicas, sindicales, religiosas o pedagógicas).

### Fichero de documentación

En este fichero se han de ordenar los materiales que, de alguna manera, han tratado ya el problema que será estudiado o investigado. Para un manejo más ágil y eficaz de la documentación, conviene elaborar un fichero temático, además del fichero de títulos de obras y artículos.

Una vez seleccionado y organizado este material, no sólo ayudará a elaborar el marco teórico de la investigación sino también a documentarse acerca de lo ya estudiado sobre el tema. En este fichero se han de incluir los datos acerca de todos los documentos consultados o a consultar, con las referencias necesarias para poder recurrir a ellos cuando fuese menester. Requieren la anotación del título del documento, autor, editor, año de publicación, valor científico, lugar de consulta y, en lo posible, una síntesis de su contenido.

### Fichero de «individuos» encuestados

Usamos aquí el término «individuos» en sentido estadístico, es decir, abarcamos con él tanto a las personas individuales como a familias, comercios, fábricas, centros, instituciones, etcétera. Estadísticamente, cada uno de estos conjuntos constituye un «individuo» cuando el muestreo se realiza por cuotas.

### Fichero de instituciones

Reune documentación sobre las instituciones que son –o pueden ser– fuentes de datos y referencias de tipo secundario. Desde el comienzo de la in-

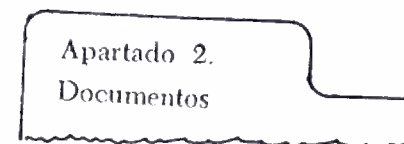
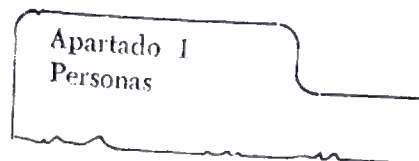
vestigación es conveniente saber dónde encontrar las fuentes de datos e informaciones necesarias y útiles para realizar el estudio.

En razón de la función práctica de este fichero, conviene hacerlo consignando los siguientes datos:

- \* *Institución*: además del nombre se indicará si es:
  - privada u oficial
  - autónoma o dependiente
- \* *especialización*: se trata de indicar qué tipo de actividades lleva a cabo. Dadas de las diferentes finalidades que pueden tener las instituciones, conviene clasificarlas teniendo en cuenta la índole de la investigación a realizar.
- \* *tipo de información que puede proporcionar* en función de la investigación a realizar:
  - *produce información*: publica habitualmente datos o estadísticas (a este tipo pertenecen las oficinas de estadística)
  - *archiva información*, tal es el caso de las bibliotecas, centros de documentación, bancos de datos, etcétera
  - *elabora información*: se trata de instituciones cuya finalidad es analizar y elaborar datos
  - *divulga información*, ya sea elaborada por la misma institución o por otras
- \* *localización*: con indicación precisa de las direcciones y horarios.

El tamaño de las fichas suele ser de 20x13 cm., pero las de «personas» pueden ser más pequeñas pues incluyen datos más breves. En todos los casos, los ítems o datos de la ficha varían de acuerdo con el tipo de investigación o las necesidades que se desea cubrir. El responsable de la tarea o proyecto será quien decida qué ítems deben ser incluidos en la ficha.

Dentro del fichero, las fichas (que pueden ser compradas o confeccionadas con cartulina o papel grueso) se agrupan por tipo o contenido en tantos apartados o grupos como sea menester: «personas», «documentos», «individuos encuestados», etcétera. Delante de cada grupo se intercala una ficha guía con lengüeta sobresaliente, en la cual se indica el tipo de fichas que abarca ese apartado. Esto facilita la ubicación de nuevas fichas y la búsqueda de las que se requieren.



### Ejemplo de ficha de «personas»

Investigación..... Lugar: ..... na: .....

Apellido: ..... Nombre: .....

Domicilio .....

Profesión / ocupación: .....

Funciones que desempeña: .....

Observaciones: .....

### Ejemplo de ficha de «documentación»

Tema o categoría .....

Tipo de documento: (1) .....

Nombre o título: .....

Autor o responsable: (2) .....

Fecha: ..... Lugar de origen: (3) .....

Ubicación: (4) .....

Valor o utilidad: (5) .....

- (1) Libro, periódico, acta, mapa, memoria, ley, ordenanza, etcétera. Cuando se hacen separadamente fichas bibliográficas de libros, artículos y documentos no es necesaria esta indicación.
- (2) Autor, si se trata de un libro; en otros casos, el responsable podrá ser el director de un diario, una oficina cartográfica, una sociedad o institución, un cuerpo legislativo, etcétera.
- (3) Dónde tuvo origen el documento, el cual puede proceder del mismo lugar en que se investiga o quizá de otro.
- (4) Lugar o sitio donde se encuentra: biblioteca, casa particular, archivo, parroquia, etcétera.
- (5) Grado de importancia del documento para la investigación que se realiza, confiabilidad del mismo, alcances, etcétera.

### Ejemplo de ficha de «individuos encuestados»

Investigación..... Lugar: ..... Fecha: .....

Tipo de individuos: (1) .....

Nombre: .....

Dirección: .....

Ramo: (2) .....

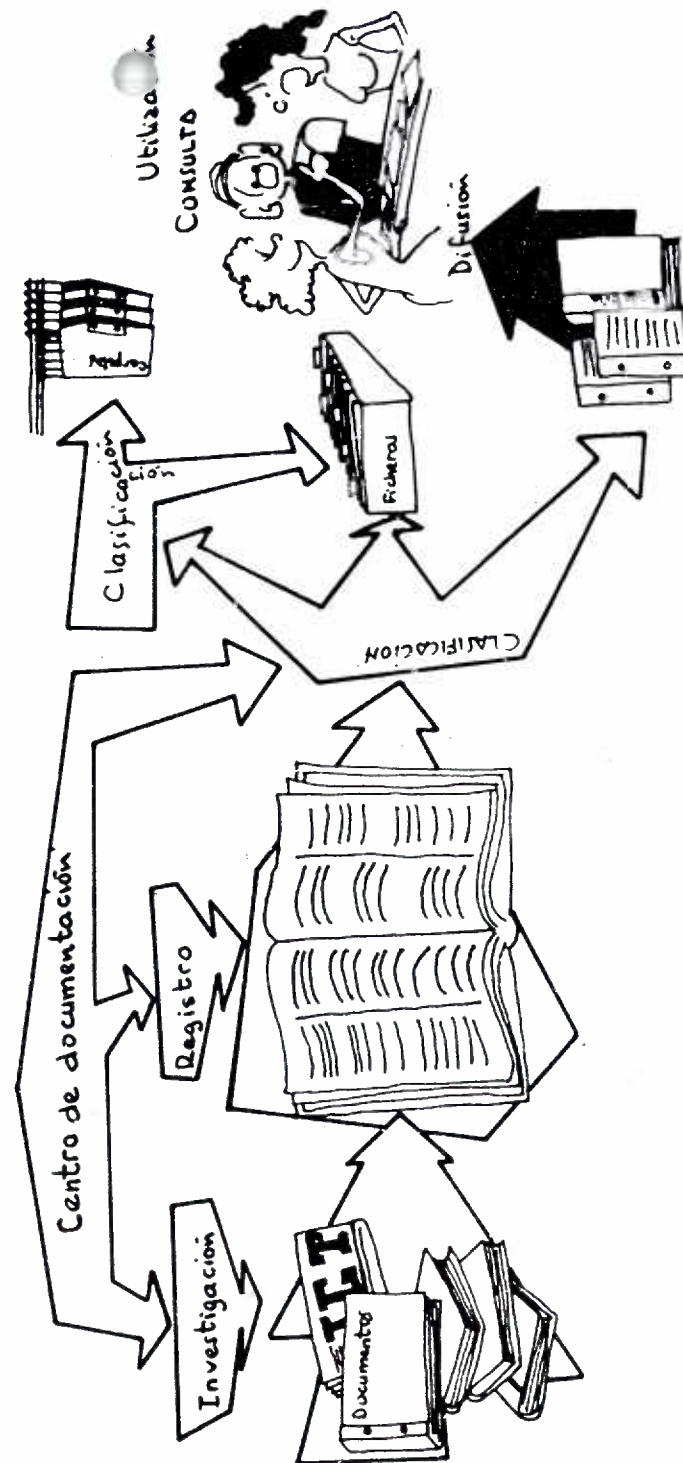
N.º de obreros: ..... N.º de empleados: .....

Materia prima: (3) .....

Volumen: (4) .....

Importancia en la zona: .....

- (1) Personas, comercios, familias, profesionales, fábricas, instituciones, etcétera. En este se ha tomado como ejemplo una fábrica, y los datos incluidos responden a las variables que pueden ser de interés en este tipo de «individuos».
- (2) Producto que se elabora: metalúrgica, textil, alimentos, etcétera.
- (3) La que utilice la fábrica: hierro, algodón, carne, azufre, etcétera.
- (4) Datos de producción, confirmados o estimados.



#### f. Determinación y elección de la muestra (\*)

Por lo general, resulta imposible encuestar a todos los individuos de un barrio o una ciudad, y más todavía cuando se trata de una región o un país. Ello demandaría un gasto extraordinario en tiempo y dinero. En razón de este problema ha surgido el método del muestreo. Este método consiste en obtener un juicio sobre un total que se denomina «conjunto» o «universo» (ya sea de individuos o de elementos) mediante la recopilación y examen de una parte denominada «muestra», que se selecciona por procedimientos científicos que reciben el nombre de «muestreo».

La mayor o menor validez científica de este método depende de la representatividad que tenga la muestra. En otras palabras: la muestra debe ser representativa del total (conjunto o universo) que se desea estudiar, o sea, debe contener los rasgos y características que aparecen en el conjunto, en la proporción más aproximada posible. Cuando la muestra cumple o satisface estas condiciones, se denomina muestra representativa.

Por lo general, esta tarea se confía a un estadístico o a un equipo de cálculo y estadística, puesto que de la elección de la muestra puede depender en gran parte la validez y utilidad de las conclusiones.

#### g. Esquema presupuestario-administrativo

Una ilusión muy difundida en ciertos ambientes es la de pretender hacer investigaciones sociales «serias» sin contar con medios financieros suficientes. La investigación social no entra en la categoría de «trabajo voluntario», es decir, aquel tipo de trabajo que se realiza a modo de servicio fuera de las horas de trabajo remunerado. Estas investigaciones-hobby no se terminan nunca, no se hacen a tiempo, o concluyen en la realización de trabajos poco serios o de escasa utilidad.

Consecuentemente, toda investigación debe pensarse también en términos de costos. Con frecuencia, los gastos del trabajo de investigación forman parte de los gastos generales del funcionamiento del equipo u organismo que lleva a cabo el programa de trabajo social, pero esto no excluye la necesidad del estudio de aquellos.

#### Gastos que se incluyen en los costos de una investigación

a) **Costo de personal:** se calcula sobre la base del tiempo que insume cada tarea y teniendo en cuenta quien la realice. Dado que no todas las tareas tienen igual importancia, a la hora de presupuestar una investigación hay que distinguir entre:

- \* equipo de dirección;
- \* investigadores y/o asesores;
- \* técnicos;
- \* auxiliares
- \* administrativos

(\*) Este paso será desarrollado más ampliamente en el capítulo siguiente.

b) **Dieta:** incluye los gastos de desplazamiento del personal (transporte, alojamiento y alimentación), comunicaciones, etc., necesarios para realizar la investigación fuera del lugar habitual de residencia.

c) **Material documental:** considera los gastos provenientes de la adquisición de libros, revistas, informes, anuarios, estudios y cualquier otra documentación que sea pertinente utilizar por estar relacionada con la investigación a realizar.

d) **Material cartográfico:** no todas las investigaciones lo requieren, pero hay que tenerlo en cuenta cuando la índole de la misma así lo exija. Comprende la adquisición de mapas, gráficos, planos, etc.

e) **Gastos de local y oficina:** alquiler, mobiliario, archivos, teléfonos, máquinas de escribir, calcular, etc. También incluye el instrumental (grabadoras, máquinas fotográficas, etc.) que exige determinado tipo de investigación.

f) **Tabulación de datos:** este gasto puede estar comprendido en las tareas del equipo auxiliar pero, en otros casos, cuando se realiza la tabulación mecánica, hay que considerarlo como un gasto separado.

g) **Publicación del informe:** este gasto conviene incluirlo como parte del costo de la investigación si la parte contratante no dispone de los medios para publicarlo. Las investigaciones que no se publican no sirven para nada, o bien han sido hechas para servir a intereses muy restringidos.

h) **Gastos imprevistos:** hay que hacer un cálculo sobre la base del 5 al 10% del total de la investigación.

## 4. Trabajo de campo

Se conoce con esta expresión aquella parte de un estudio o investigación que se realiza en contacto directo con la comunidad, grupo o personas que son motivo de estudio.

También se llama trabajo de campo toda tarea realizada sobre el terreno, en contraposición al trabajo de gabinete; en ese sentido, trabajo de campo es equivalente a la expresión inglesa «survey social», con la que se indica el «proceso de recogida de los datos primarios» de una población distribuida geográficamente.

#### a. Prueba previa de instrumentos y de procedimientos

No basta con haber elegido los instrumentos metodológicos de acuerdo con el problema a investigar; es necesario que estos procedimientos sean aptos para abordar científicamente el aspecto de la realidad social que es motivo de estudio. Así, por ejemplo, dada la índole de un problema, la técnica de entrevista podría ser válida para recoger información acerca de él, pero, en el caso específico y concreto de una investigación, podría no ser aplicable o bien podría exigir una serie de reajustes que son requerimientos de la situación particular. Para decirlo en breve: antes de aplicar los instrumentos metodológicos, es menester un «afinamiento» de última instancia. Esto es lo que llamamos la «prueba previa de instrumentos y de procedimientos».

El procedimiento que podríamos denominar clásico para realizar esta prueba –por ser el más utilizado para comprobar la validez de los instrumentos y someterlos a pruebas correctivas– es el denominado «test preliminar» o «investigación de ensayo». Consiste en realizar la investigación sobre una pequeña muestra, con la participación de investigadores experimentados capaces de determinar la validez de los métodos y procedimientos utilizados.

En otros casos, se someten a prueba de validez y seguridad, conjuntamente, los métodos y procedimientos y el equipo de encuestadores que ha de valerse de los mismos. Una recomendación importante sobre estos ensayos es la siguiente: la prueba de instrumentos y procedimientos debe realizarse sobre un conjunto que posea características tan semejantes como sea posible a las de la «población» sobre la cual luego ha de realizarse la investigación, y en la situación más comparable. En ciertas ocasiones, se «ensayan» los instrumentos mediante el *role-playing* (desempeño de roles), realizado por los mismos encuestadores. Esta técnica puede ser usada con éxito para formar y probar a los encuestadores, pero no para ensayar instrumentos, puesto que lo normal es que la reacción del encuestador (jugando el rol de encuestado) no sea la reacción típica del hombre medio o del hombre de la calle, que es quien deberá responder a un cuestionario, a una entrevista, a una escala de medición de actitudes o a cualquier otra técnica de interrelación verbal.

Sin estar persuadidos de su eficacia, y sólo a título ilustrativo, mencionaremos la técnica del *split ballot* o de la «doble muestra». Consiste en plantear a dos grupos, tan semejantes como sea posible, las mismas preguntas, pero formuladas de manera diferente. Sólo permanecen idénticas algunas preguntas testimonio.

#### b. Preparación de la comunidad o del grupo en el que se realizará la investigación

Aunque en un principio esto pueda parecer extraño, la comunidad o grupo en el cual o sobre el cual se va a realizar la investigación también puede o debe ser preparado. Esta actividad consiste en crear un «clima favorable» en el cuadro territorial (local, regional, provincial, etc.) o en el grupo (industrial, sindical, familiar, universitario, etc.) en el cual se proyecta realizar la investigación.

En general, el objetivo principal debe orientarse hacia la creación de una actitud favorable para que los encuestadores, una vez emprendido el trabajo sobre el terreno (observación, recopilación documental, recolección de datos, encuestas, entrevistas, etc.), sean bien acogidos y encuentren facilitada su tarea. Con esta predisposición favorable del grupo o comunidad, se evitarán largas explicaciones previas, desconfianzas, celos, abstenciones y, sobre todo, pérdida de tiempo.

En los estudios de carácter oficial, o sea, los encomendados por un organismo gubernamental, conviene destacar que no existen finalidades ulteriores por parte del fisco, especialmente en lo que se refiere a impuestos, confiscaciones, etc., evitando toda actitud o expresión que pudiera hacer sospechar lo contrario. Ciertos estudios financiados con fuentes provenientes del exterior suelen suscitar graves sospechas en cuanto a la utilización posterior de sus

resultados. Recuérdense los problemas que se suscitaron entre los mismos sociólogos latinoamericanos –a causa del plan Camelot y de las revelaciones de J. Galtung, G. Ulser y de la Nacla, entre otros– al ponerse de manifiesto el espionaje sociológico que se realizaba a través de los estudios «objetivos» y «neutros».

#### c. Obtención y recolección de datos

Una vez planteada la investigación y llevadas a cabo todas las labores preliminares que permiten la puesta en marcha de la misma, corresponde pasar a las tareas que tienen por finalidad realizar la obtención y recolección de datos. Estas tareas son, principalmente dos:

- \* la recopilación de datos sobre el terreno (datos primarios)
- \* identificación y recolección de datos ya disponibles (datos secundarios) para su posterior utilización.

Para esta tarea de recopilación de datos e información, existen numerosos procedimientos. La utilización de una u otra técnica depende de la naturaleza del problema a estudiar y del equipo de investigación disponible.

En cuanto a las técnicas de recopilación de datos, las más desarrolladas en las ciencias sociales, son las siguientes:

- \* la observación
- \* la entrevista
- \* el cuestionario
- \* la recopilación documental
- \* las escalas de medición de actitudes y de opiniones
- \* los tests
- \* la sociometría
- \* la semántica diferencial
- \* el análisis de contenido

También la práctica social es fuente de conocimiento, pero los metodólogos no la consideran en sentido estricto como un procedimiento de recopilación de datos.

### 5. Trabajo de gabinete (\*)

Terminadas las tareas de recogida de datos, hay que volver otra vez al trabajo de gabinete para proceder al procesamiento de los mismos. En esta última fase, podemos distinguir tres tareas principales:

- \* clasificación de los datos mediante la codificación y tabulación de los mismos

(\*) Un mayor desarrollo de todas las tareas que comprende esta última fase del proceso de investigación, se encontrará en la IV y V parte de este libro.

\* análisis, elaboración e interpretación de los datos

\* redacción del informe que contiene los resultados de la investigación

#### a. Clasificación de los datos mediante la codificación y tabulación de los mismos

Terminada la etapa de recogida de datos mediante alguno de los procedimientos indicados precedentemente, se dispone de una masa de datos que es necesario clasificar para que adquieran significación sociológica. Para ello hay que elaborarlos y clasificarlos con arreglo a ciertos criterios de sistematización, con el fin de proceder luego a su recuento y clasificación conforme al sistema más adecuado y factible.

Esta labor de clasificación comporta dos operaciones fundamentales, que significan el paso del dato en bruto al dato procesado:

- \* la codificación
- \* la tabulación

La codificación es un procedimiento técnico por el que se asignan, a cada una de las categorías de un cuestionario o documento de observación, números o signos correlativos que facilitan el recuento y tabulación de los datos.

En cuanto a la tabulación, ésta puede hacerse por medio de dos maneras diferentes:

- \* tabulación manual
- \* tabulación electrónica

Mediante estas operaciones, es posible disponer de los datos para «trabajar» con ellos. Ordenados y dispuestos los datos en la forma que se ha estimado más conveniente, ya se está en condiciones de pasar a la otra fase: el análisis, elaboración e interpretación de los datos.

#### b. Análisis, elaboración e interpretación de los datos

Es en esta fase cuando se realiza el tratamiento estadístico-matemático de toda la masa de datos clasificados y tabulados. Esto conduce, en primer lugar, a la formulación de lo que se ha llamado **findings**, que consiste en afirmaciones sobre propiedades estadísticas de los datos.

Sin embargo, el análisis no puede quedar reducido a una operación contable de obtención de promedios, medias, índices, medidas de asociación, etc. Los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario «hacerlos hablar», esto es, encontrarles significación. Precisamente en eso consiste la esencia del análisis o interpretación de los datos.

El propósito del **análisis** es resumir y comparar las observaciones llevadas a cabo en forma tal que sea posible materializar los resultados de la investigación con el fin de proporcionar respuestas a los interrogantes de la investigación, o sea, a los problemas formulados.

El objetivo de la **interpretación**, en cambio, es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos dispo-

bles: generalizaciones, leyes, teorías, etc. Se trata de poner los datos en una perspectiva de contextos, de relaciones mutuas, etc. que permitan profundizar la comprensión de «¿por qué pasa lo que está pasando». En este punto, necesariamente hay que referirse a las leyes y teorías que existen para explicar y entender.

Cabe advertir que tanto el análisis como la interpretación tienen mucho de trabajo artesanal, por lo cual esta fase no puede reducirse a una simple operación estadístico-matemática; en esta labor, además de la lógica, interviene la «imaginación sociológica». Ambas tareas —análisis e interpretación— son la culminación de todo el proceso de investigación. Las fases precedentes tienen sentido y se ordenan en función de estas dos últimas.

#### c. Redacción del informe

Si una investigación no se plasma por escrito muy poco sentido tiene lo realizado, ya que no se comunica a nadie y no sirve para nada. La última etapa consiste en redactar un informe con los resultados de la investigación, los datos en que se apoya y, de ordinario, también los métodos y técnicas utilizados además de los antecedentes teóricos que han servido como marco referencial del problema.

El informe debe redactarse en forma comprensible a toda persona de mediana cultura. Hay que evitar el esoterismo que Durkheim recomendaba en las «*Reglas del método sociológico*», cuando decía: «llegó el momento en que la sociología renuncie, por decirlo así, a los éxitos mundanos y revista el carácter esotérico que conviene a toda ciencia. De esta manera, ganará en dignidad y en autoridad lo que pierda quizás en popularidad» (10). El consejo de Durkheim no parece muy acertado; lamentablemente, éste ha sido el estilo generalizado de buena parte de la sociología contemporánea, que, en algunos casos, ha llevado a que esta materia resultara tediosa e inaccesible, y en otros ha sido expresión de búsqueda de *status* científico diciendo con palabras ininteligibles lo que son simples perogrulladas de sentido común.

#### BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. BUNGE, Mario. *La ciencia. Su método y su filosofía*. Siglo XX, Buenos Aires, 1966.
2. LUNDBERG, George. *Técnica de la investigación social*. FCE, México, 1949.
3. AMAT NOGUERA, Nuria. *Técnicas documentales y fuentes de información*. Bibliograf, Barcelona, 1979.
4. LIBRET, Luis. *Manual de Encuesta Social*. Rialp, Madrid, 1961.
5. GERMANI, Gino. Prólogo a la edición española del libro de Wright Mills, *La imaginación sociológica*. FCE, México, 1961.
6. GERMANI, Gino. *Manual del Encuestador*. Dto. Sociología. Universidad de Buenos Aires. Publicación interna, Buenos Aires, s/f.
7. CANNL, and KAHN. *Research Methods in the Behavioral Sciences*. Edit. by Festinger y Katz. The Dryden Press. New York, 1954.
8. PARTEN, Mildred. *Encuestas sociales y mercado*. Barcelona, s/f.
9. MASLOW, A. *Personalidad y motivación*. Sagitario, Barcelona, 1963.
10. DURKHEIM, Emile. *Las reglas del método sociológico*, ed. Morata, Madrid, 1978.