

## Introducción

Es indiscutible la trascendencia que se le ha venido dando a las investigaciones cualitativas en las sociedades contemporáneas en detrimento del poder que históricamente han conservado las aproximaciones cuantitativas al mundo de lo humano. Tanto desde la representación de la búsqueda de información por parte de los empresarios en el momento de tomar alguna decisión gerencial, como desde el trabajo desarrollado por los investigadores científicos en su deliberada intención de comprender la problemática social en la que se desenvuelven, sus postulados y rigurosidades han ganado más protagonismo que el que muchos pensaron iban a ganar.

El creciente surgimiento de este esfuerzo de descubrimiento de las intrincadas complejidades sociales experimentadas en el mundo de los negocios, que no es otro que el de los seres humanos, se ha debido en parte al desencanto que los métodos cuantitativos han venido acumulando en el espíritu intelectual de quienes, confiados en sus resultados, han aplicado sus exigentes rigurosidades sin poder predecir con precisión el comportamiento futuro de los individuos estudiados. La frialdad estadística del abordaje científico, tanto para la recopilación de la información como para su estudio e interpretación, ha desplazado la verdadera comprensión de las circunstancias y condiciones

que rodean la conducta de quienes, en su devenir cotidiano, emprenden múltiples tipos de actividades cada día.

Como resultado de esta ola académica, que parece haber llegado para quedarse, los diferentes programas de educación superior en América Latina han incorporado a sus respectivos procesos de formación estrategias pedagógicas para que sus estudiantes conozcan, dimensionen y adquieran las destrezas y las competencias que les permitan no solo comprender los resultados alcanzados por la investigación cualitativa, sino también ser capaces de planear y conducir algunas investigaciones de este tipo. Sin duda, aunque no con pocas dificultades, los programas doctorales han sido los más decididos a impartir seminarios de investigación cualitativa en los que los participantes han tomado conciencia de las sensibles ventajas que sus métodos han demostrado tener en la producción de nuevas teorías o en el refinamiento de algunas de ellas.

De forma coherente con esta tendencia y con la deliberada intención de formar investigadores científicos de alto nivel, el programa doctoral en Administración de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte introdujo, desde su diseño inicial, el seminario Metodología de la Investigación Cualitativa. Como resultado del desarrollo de dicho seminario, algunos de los participantes decidieron hacer un esfuerzo adicional a sus compromisos académicos para profundizar en algunos de los métodos de investigación cualitativa que más ampliamente han sido aplicados en el estudio de los temas y las problemáticas alrededor de la administración en sus diferentes manifestaciones.

Para ello, el profesor del seminario, Dagoberto Páramo Morales, apoyado en una estructura capitular para este tipo de esfuerzos académicos —propuesta por Michelle Bergadaà (profesora de la Universidad de Ginebra, Suiza) —, estableció que cada capítulo debería contener los siguientes ocho componentes: 1)

¿cuáles son los orígenes del método y sus principales representantes?; 2) ¿cuándo y para qué tipo de problemas de investigación deberá escogerse el método?; 3) ¿cuáles son las condiciones óptimas para su aplicación?; 4) ¿cómo se aplica?; 5) ¿cómo se presentan los resultados?; 6) ¿cuáles son los riesgos y las oportunidades del método?; 7) ¿cuál es el «so what» gerencial y académico?; 8) aplicación a un caso específico.

Con la estructura presentada se profundizó en cada uno de los aspectos esenciales de los métodos abordados. Considerando aquellos de mayor relevancia en la producción de conocimientos en las ciencias de la Administración, se escogieron los siguientes seis métodos: 1) fenomenología, 2) hermenéutica, 3) etnometodología, 4) etnografía, 5) el método de caso y 6) teoría fundamentada.

A fin de tener una idea más precisa de lo que es y significa la investigación cualitativa, que sirviera como marco de análisis para cada uno de los métodos abordados, en este libro se presenta un capítulo titulado “Investigación cualitativa: una aproximación básica”. En él, además de mostrar la investigación cualitativa en comparación con el paradigma cuantitativo —predominante en las escuelas de formación en las diferentes disciplinas del conocimiento—, se presentan algunas de las principales características que la hacen autónoma y capaz de estudiar y profundizar cualquier realidad social. Se hace particular énfasis en la rigurosidad con la que la investigación cualitativa debe ser concebida y aplicada. En esta perspectiva, debe señalarse de manera categórica que esta es tan científica como la investigación cuantitativa y que su cuidadosa aplicación no depende del problema de investigación a resolver, sino de la concepción que del mundo tenga el investigador. También se mencionan, en una apretada síntesis, los métodos más utilizados en la producción científica alrededor de las ciencias que sustentan el oficio del administrador.

Se espera que este libro contribuya a la formación científica de quienes se decidan a aplicar alguno de los métodos aquí estudiados en profundidad y que se convierta en motivo de debates académicos en beneficio de la urgente necesidad que se tiene en América Latina de estudiar nuestras realidades desde ellas mismas y no desde posturas teóricas extranjerizantes.

Finalmente, los compiladores quieren expresar agradecimiento a las autoridades de la Universidad del Magdalena, que han decidido dar a conocer a la comunidad académica nacional e internacional esta investigación.

Dagoberto Páramo Morales  
Shester Campo Sierra  
Leydis Maestre Matos

# Investigación cualitativa: una aproximación básica

Dagoberto Páramo Morales

## Introducción

Las circunstancias que han estado viviendo las sociedades contemporáneas han impuesto complejos modelos de comportamiento a sus habitantes, haciendo que los interesados en la comprensión de tales conductas se hayan visto obligados a encontrar caminos alternativos que les permitan dimensionar la complejidad actual.

Durante el desarrollo de este proceso, y en la deliberada búsqueda de apoyo en las ciencias sociales para contribuir al conocimiento e interpretación del comportamiento de los diferentes agentes participantes en los múltiples intercambios, se advirtió que el discurso de los investigadores contemporáneos se ha alimentado de los postulados fundamentales de los paradigmas básicos de la ciencia que, en su esencia, son opuestos (Tourney, 1996) (figura 1). Por un lado, el positivismo, con una alta dosis de factores cuantitativos determinantes de su eje cognoscitivo y explicativo de la realidad existente más allá del investigador; por otro lado, el relativismo, estimulado por el permanente proceso de construcción de esa realidad desde ella

misma y no desde posturas teóricas establecidas con anterioridad. Al ser antagónicos, desde estos paradigmas se han generado inmensos debates entre los académicos que, a ultranza, defienden y practican uno u otro. Desde cada postura, se han visualizado los problemas, se han abordado las realidades sociales y, sobre todo, se han desarrollado ambiciosos proyectos de investigación, tratando de dimensionar las complejidades que han enfrentado.

**Figura 1.** Análisis comparativo entre Positivismo y Relativismo

	<b>Positivismo</b>	<b>Relativismo</b>
<input type="checkbox"/> Visión del mundo	<input type="checkbox"/> Verdad absoluta y objetiva. Mecánica	<input type="checkbox"/> Verdad relativa y subjetiva. Dinámica
<input type="checkbox"/> Investigador-objeto investigado	<input type="checkbox"/> Independiente, imparcial	<input type="checkbox"/> Dependiente del investigador
<input type="checkbox"/> Objetivo	<input type="checkbox"/> Explicar causas	<input type="checkbox"/> Comprender hechos
<input type="checkbox"/> Abordaje	<input type="checkbox"/> Diseño experimental	<input type="checkbox"/> Estudio etnográfico
<input type="checkbox"/> Foco	<input type="checkbox"/> Trazo individual	<input type="checkbox"/> Construcción de significados
<input type="checkbox"/> Método	<input type="checkbox"/> Deductivo	<input type="checkbox"/> Inductivo
<input type="checkbox"/> El investigador	<input type="checkbox"/> Se distancia	<input type="checkbox"/> Se sumerge
<input type="checkbox"/> Criterio de investigación	<input type="checkbox"/> Validez	<input type="checkbox"/> Fidedignidad
<input type="checkbox"/> Relación con la teoría	<input type="checkbox"/> Validación de teorías	<input type="checkbox"/> Formulación de teorías
<input type="checkbox"/> Empleo de conceptos	<input type="checkbox"/> Medibles, ligados a la teoría	<input type="checkbox"/> Buscan captar los significados
<input type="checkbox"/> Formas de los datos	<input type="checkbox"/> Numéricos, según lo cuantitativo	<input type="checkbox"/> Descripciones textuales
<input type="checkbox"/> Método de análisis	<input type="checkbox"/> Prueba de hipótesis	<input type="checkbox"/> Evidencia heurística
<input type="checkbox"/> Tipo de hallazgos	<input type="checkbox"/> Relaciones entre variables, establecidas a partir de la teoría formal	<input type="checkbox"/> Interpretaciones de la realidad social según el dinamismo social

Fuente: Elaboración propia

## 1. Análisis comparativo entre el Positivismo y el Relativismo

Una detallada revisión de los paradigmas de investigación que han prevalecido a lo largo de la historia de la humanidad muestra un innegable antagonismo entre positivismo y relativismo, no obstante el fallido intento de algunos académicos de suavizar la confrontación que, incluso en el plano ideológico, se hace evidente y completamente opuesta.

### Visión de mundo

Es en este aspecto en el que la confrontación ideológica se hace evidente e innegable. Para el Positivismo, la realidad social existe por sí sola, es absoluta, mecánica y objetiva; por tanto, la tarea del investigador se limita tan solo a medirla, ya que no puede interferir durante el proceso de su estudio. La realidad existe fuera de sí, se encuentra en el mundo exterior del sujeto investigador. Cualquier intento de abordarla desde la perspectiva del investigador es “sesgar” los resultados y su respectiva interpretación, por lo cual no puede guiarse por “parámetros” estandarizados y ampliamente aceptados por determinada comunidad académica.

Desde esta perspectiva, se han creado modelos mecanicistas para explicar las relaciones de causa-efecto con las que, a través de variables independientes que inciden en las variables dependientes, se busca darle sentido “lógico” a la interacción humana (Mariampolski, 1999). Así, las comunidades en general han sido tomadas como un sistema cerrado cabalmente relacionado entre sí, con una forma de pensar lineal, fraccionada y en cadena, impulsado por una sociedad (Hall, 1977); en este sentido, los sujetos son reconocidos por ser racionales, cabalmente conocedores de su realidad y de sus propias necesidades (Páramo, 2007).

En abierta oposición, el Relativismo admite que la realidad social es subjetiva, relativa, y dinámica. La subjetividad nace de la visión que el investigador tiene no solo respecto a la comprensión del problema, sino también a la forma de abordarlo de acuerdo al método de investigación. Las verdades son relativas porque se encuentran insertas en una realidad social en la que los factores del contexto establecen tales verdades y las diversas formas de abordarlas; por lo tanto, cada contexto les da un sentido diferente a fenómenos que, en apariencia, son lo mismo. Lo dinámico del relativismo surge de los continuos cambios que se experimentan en el interior del mundo en estudio; lo que es fidedigno hoy, no lo es mañana (Páramo y Ramírez, 2017).

Desde esta óptica *interpretativista*, el mundo de los seres humanos se construye —se descubre— desde la forma en la que los agentes involucrados comprenden sus propias dinámicas en su permanente y habitual interacción. Su abordaje depende del investigador y de las señales que el mismo objeto de estudio le van proporcionando en la medida en la que profundiza en la investigación.

### **Relación entre el investigador y el objeto investigado**

Temiendo que el investigador sesgue tanto el abordaje del problema a investigar como la interpretación de los resultados alcanzados, desde el Positivismo el investigador debe ser imparcial y su trabajo debe ser independiente de sus concepciones y visión de mundo. A pesar de pregonarse de forma abierta y categórica la obligatoria imparcialidad que se debe tener, se desconoce que desde el momento en el que el investigador hace una lectura de los datos o síntomas, formula las hipótesis de estudio y diseña los instrumentos de recopilación de los datos, está incluyendo sus propias posturas intelectuales e ideológicas.

Desde el relativismo, en contraste, tanto la concepción del problema de investigación como el método que se escoge para

el desarrollo de la investigación tienen una evidente dependencia del investigador y su propia trayectoria: el investigador relativista lo asume, acepta, practica y pregona. Así, cada investigación tiene su propia distinción y, en consecuencia, obedece a su capacidad de profundizar e interpretar los datos que va recopilando.

### **Objetivo de la investigación**

El explícito y declarado propósito de la investigación positivista es uno solo: rechazar o no rechazar las relaciones de causa-efecto entre las variables que, extraídas de la teoría, pueden dar cuenta del problema de investigación. Las variables independientes —causas— tienen un claro impacto en las variables dependientes —consecuencias—. Esta relación se regula por la presencia de variables mediadoras que tienen la función de explicar la influencia de unas en otras.

Por su parte, la investigación relativista pretende comprender los hechos sociales que se están estudiando. Para ello, exige aproximarse a la realidad social desde ella misma y, en este sentido, el investigador debe insertarse en el contexto de estudio a fin de dimensionar los fenómenos como los ven sus propios actores. La necesidad de comprender las complejidades propias del mundo social implicado le impone al investigador desprenderse tanto de sus propias concepciones como de aquellas provenientes de los modelos y los marcos teóricos que, casi siempre, resultan extraños para descifrar los hechos en sus verdaderas circunstancias.

### **Abordaje**

Además de la encuesta como instrumento de recopilación de información, el experimento es el diseño positivista típico. En su planeación y desarrollo se tiene que asegurar que las

variables independientes están impactando de forma clara e inequívoca las variables dependientes. Para ello, deben aislarse todos aquellos factores que, eventualmente, puedan contaminar tales relaciones. Para lograrlo, se establecen dos grupos de investigación: el de control y el experimental. Al grupo de control no se le aplica el tratamiento mientras que el experimental es sometido al tratamiento que se está utilizando para establecer de manera precisa la relación entre las variables. A fin de asegurar que esta relación existe sin interferencias, los dos grupos deben estar debidamente balanceados en diversos factores a fin de que sean comparables.

El abordaje clásico de la investigación relativista gira alrededor de los estudios etnográficos que se implementan *in situ*. Dado que se pretenden estudiar los hechos desde la óptica de los actores investigados, esta aproximación epistemológica exige que el investigador se involucre en la vida cotidiana de los habitantes del territorio a estudiar. Al hacerlo, se ve obligado a indagar y a observar las actividades habituales de los investigados, para luego preguntarles sobre el significado social que para ellos tienen las acciones que ejecutan de forma natural. Con esta información, y de acuerdo con lo que va recolectando y analizando, el investigador podrá disponer de suficientes criterios de interpretación del mundo social en estudio. Ello exige que el investigador se desprenda de su propia cosmovisión para asumir la de los investigados, para lo cual deberá compartir por prolongados periodos de tiempo hasta detectar los patrones de comportamiento en sus justas circunstancias.

### **Foco**

Mientras el foco de recopilación, análisis e interpretación de los datos en el positivismo es el trazo individual, desde el relativismo el esfuerzo se concentra en la construcción de

significados que socialmente son aceptados y promovidos por los sujetos en estudio.

Desde el positivismo lo que importa es estudiar el comportamiento individual de los integrantes de una muestra que, después, será extrapolado a la población a la que pertenecen los indagados. Para hacerlo, se generalizan estadísticamente los hallazgos a partir de una muestra que, por reflejar la estructura cuantitativa y cualitativa de la población, la representa en toda su dimensión. De esta manera, y apoyados en herramientas estadísticas, se trasladan los datos individuales a los de la población de la cual fueron seleccionados los investigados.

En contraste, el relativismo busca profundizar, a través de las entrevistas en profundidad y de la observación sistemática, en el comportamiento individual. Su intención es descubrir el significado social que tienen tales conductas en el marco del contexto en el que los miembros de un grupo social las han concebido, aceptado y promovido. Prevalece la construcción colectiva y no el rasgo individual de sus miembros. El estudio del contexto y, en ocasiones, de su devenir histórico, son aspectos claves para dimensionar la complejidad del fenómeno estudiado.

### **Método**

El positivismo acude de manera sistemática y sin mayor reflexión académica a los métodos deductivos para la concepción y el desarrollo de sus estudios. Los investigadores deducen la realidad de la teoría y los modelos existentes y, desde ahí, tratan de encontrarle sentido estadístico a las realidades sociales en estudio. Al apoyarse en la teoría sobre la cual formulan sus hipótesis de investigación, es difícil dimensionar la realidad social en estudio si esta no ha sido considerada previamente desde algún marco teórico. Solo se podrá abordar lo que está teóricamente construido en otras realidades y, desde esta perspectiva, la “investigación cuantitativa no estudia la realidad social, sino

que busca en qué realidad social encaja la teoría existente” (Páramo y Ramírez, 2017).

En total oposición están los investigadores relativistas, quienes se apoyan en múltiples métodos inductivos a fin de poder estudiar las realidades sociales desde sus propias complejidades. En lugar de apoyarse en teorías existentes y desde ahí deducir las realidades sociales, el relativismo busca que la teoría sea construida desde las prácticas cotidianas de los investigados. Al no partir de teorías preestablecidas, es posible extraer las denominadas “teorías implícitas” que, al sistematizarse, permiten formular nuevos planteamientos teóricos que dan cuenta de la cotidianidad de los investigados.

### **Rol del investigador**

Buscando ser objetivos e imparciales, a los investigadores positivistas se les exige alejarse del objeto de estudio a fin de evitar sesgos, tanto en el planteamiento del problema de investigación como en su desarrollo. Al alejarse, se supone que los investigadores no podrán incidir en los hallazgos y, por ello, se les prohíbe que tomen parte activa en la recopilación de la información con la que resolverán el problema de investigación planteado. Asimismo, se les instruye a quienes recolectan la información con una serie de prácticas concebidas para evitar que aspectos como el tono de voz, los gestos y la ayuda a los investigados influyan en las respuestas proporcionadas por los participantes en la investigación.

Dado que el investigador relativista debe ver la realidad social desde la perspectiva de los investigados, está obligado a sumergirse en tales circunstancias de tiempo y de lugar. Para ello, debe aprender a desprenderse de sus preconcepciones y saberse un instrumento de recopilación de información y no, simplemente, un conductor de la misma. Su visión deberá ser

separada de lo que observa, de lo que indaga, de lo que analiza y, sobre todo, de lo que interpreta. Este proceso de inmersión le permitirá ir acumulando la información necesaria para resolver el problema de investigación.

### **Criterio de investigación**

Teniendo en cuenta que el positivismo busca poner a prueba las teorías existentes a través de la formulación de hipótesis de investigación, exige que sus datos tengan una reveladora conexión entre las variables de causa y efecto, así como que posean la cabida de representar sus resultados con discutible valor de confianza (Páramo, 2000). Dicha información se valida recurriendo a sofisticadas técnicas estadísticas bastante desarrolladas para demostrar que cada constructo tiene su significación estadística mínima. Existe al respecto una inmensa batería de indicadores con los cuales se busca asegurar que lo que se está midiendo es lo que se quiere medir y que los resultados pueden ser extrapolados a la población a la que pertenecen los investigados.

Por su parte, los métodos relativistas se esfuerzan de manera significativa para que lo que se afirma como “lo descubierto” (como resultado del proceso de investigación) corresponda lo más fielmente posible con la realidad estudiada. Esta “fidedignidad” se demuestra mediante el aporte de evidencias textuales, sonoras, gráficas, pictóricas o filmicas, tomadas directamente de la realidad social en estudio. De esta manera, se pretende que cada afirmación tenga un respaldo innegable de lo tomado por los investigadores en el momento de recopilar la información y que, además, pueda ser contrastada con otros miembros del grupo social o por expertos estudiosos del fenómeno en cuestión. Dicho esto, la información les proporciona a las investigaciones un creíble grado de verosimilitud con el que se sustentan los hallazgos.

## **Relación con la teoría**

Las investigaciones positivistas parten de la teoría existente, sistematizada en modelos cuyo propósito fundamental es validarla, ponerla a prueba en el marco de determinado contexto. Por ello, todas estas investigaciones están precedidas de profundos y rigurosos marcos teóricos que sirven no solo para establecer las hipótesis y los instrumentos de recopilación de los datos, sino —y sobre todo— para interpretar los resultados obtenidos. Los hallazgos son discutidos con los autores sobre los que se ha basado la investigación.

En contraste, la investigación relativista pretende formular teorías a partir de las realidades sociales estudiadas. Para lograrlo, los investigadores aprenden a extraer de la vida cotidiana de los investigados los modelos en los que ellos se apoyan de forma implícita para llevar a cabo sus propias prácticas. Esta característica no significa que la investigación relativista sea “ateórica”, (sin teoría previa), sino que el uso que hace de la teoría es diferente. La teoría existente sirve para contrastar los hallazgos que vayan surgiendo y no para ser validada. Esto evita que se declare el descubrimiento de una nueva teoría sin que ello sea así.

## **Empleo de conceptos**

Los conceptos a utilizar en una investigación positivista deben ser medibles porque todo aquello que no se puede medir no existe (Hirschman, 1990; 1992). Como se busca validar las teorías existentes, todo constructo tiene que ser medible e, indefectiblemente, ligado a la teoría en cuestión. Así, se han construido escalas de medición con las cuales se han venido estudiando complejos conceptos que han terminado siendo irreales, dado que existen un sinnúmero de aspectos humanos difíciles y bastante complejos como para visualizarlos desde

una escala numérica o semántica. Si bien es cierto que ello ha facilitado la medición y el procesamiento matemático de las características demográficas o emocionales de una población, los resultados no siempre expresan con contundencia la realidad vivida al interior de determinado grupo social. Se ha recurrido a múltiples escalas de diferente complejidad —desde las univariadas a las multivariadas—, con las que, a través de diferentes medidas (chi cuadrado, pruebas z, pruebas t) (McDaniels y Gates, 1999), se busca asegurar que las hipótesis gozan de toda la credibilidad una vez recopilados los datos. Análisis discriminantes, análisis factoriales, análisis de varianzas, análisis de covarianzas, regresiones múltiples, modelos de ecuaciones estructurales, son algunas de las técnicas puestas al servicio de las investigaciones cuantitativas.

Por el contrario, desde el relativismo se busca captar los significados que los miembros de un grupo social le asignan a determinado fenómeno en estudio. Los conceptos que se plantean como hallazgos se estructuran a partir de lo que para los miembros de un grupo social connotan sus propias prácticas. En lugar de intentar cuantificar sus hallazgos, los relativistas hacen esfuerzos para comprender cada hecho desde la perspectiva de los investigados, entendiendo que para ellos cada acto social o individual ha sido originado, aceptado, promovido y defendido en el seno de sus propias dinámicas de interacción. Se niegan a asignarle a cada categoría una cifra que le proporcione mayor credibilidad a los datos. Prefieren que cada implicación social tenga un sustento en la realidad estudiada y no en refinadas teorías.

### **Formas de los datos**

Como se quiere medir todo lo socialmente existente, los datos de las investigaciones positivistas adquieren forma numérica de acuerdo con los parámetros de procesamiento y la