

COLECCIÓN

# Documentos de Trabajo

---

# 5

Metodología de investigación cualitativa

DANIEL BERTAUX  
TODD D. JICK



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - I.I.C.E.  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES**

**Decano**

**Prof. Luis A. Yanes**

**Vicedecano**

**Dr. José Emilio Burucúa**

**Secretario Académico**

**Lic. Ricardo P. Graziano**

**Secretario de Investigación y Posgrado**

**Prof. Félix Schuster**

**Secretaria de Extensión Universitaria y Bienestar Estudiantil**

**Prof. Gladys Palau**

**Secretario de Supervisión Administrativa**

**Dr. Antonio Marcelo Scodellaro**

**Prosecretaria de Publicaciones**

**Prof. Gladys Palau**

**Coordinador de Publicaciones**

**Lic. Mauro Dobruskin**

**Consejo Editor**

**Luis Yanes**

**Berta Braslavsky**

**Beatriz Sarlo**

**Hilda Sábato**

**Carlos Herrán**

**INSTITUTO DE INVESTIGACIONES EN CIENCIAS DE LA EDUCACION - I.I.C.E.**

**Director**

**Dr. Ovide Menin**

**Secretaria Técnica**

**Lic. Silvia Roitenburg**

**Coordinadora Programa de Publicaciones**

**Prof. Susana Lamboglia**

**Responsable Colección Documentos de Trabajo**

**Lic. Sergio Meresman**

**Diseño de tapa**

**María de las Mercedes Dominguez Valle**

**La presente colección ha sido preparada para una distribución limitada e interna, cuyos contenidos son:**

- Documentos que requieran ser rápidamente accesibles a los investigadores**
- Documentos de importancia para investigaciones en curso**

## PRESENTACION

La colección de Documentos de trabajo, cuyo nuevo ejemplar presentamos, fue lanzada a la luz durante el ciclo académico 1993. El primer conjunto lo integraron cuatro cuadernos destinados, como decíamos, a "hacer conocer un insumo que las más de las veces queda, por múltiples razones, al margen de las posibilidades reales de circular a tiempo para sus lectores potenciales."

Estos Documentos, repetimos, son un material de circulación interna, destinados a ser trabajados por investigadores y docentes. En el caso de que ya lo hubieran sido, brindan la oportunidad de que otros interesados en el tema, los sometan a nuevas perspectivas.

Desde el primer momento hubo que autofinanciarlos. Lo seguimos haciendo. La recomendación de publicarlos es básicamente, responsabilidad de los directores de Planes y Proyectos de investigación. Motivados por la importancia que pudiera adquirir para la formación continua de sus respectivos equipos, donde los jóvenes becarios y principiantes en esta tarea de indagación de "la verdad científica", además de fascinados se transforman en grandes buceadores de bibliografía específica, estos directores hacen de orientadores, de críticos y de maestros. Los Documentos de trabajo, los ayudan en esa triple tarea.

*Capital Federal, marzo de 1994*  
*Ovide Menin*  
*Director / IICE*

DESDE EL ABORDAJE DE LA HISTORIA DE VIDA HACIA LA TRANSFORMACION  
DE LA PRACTICA SOCIOLOGICA

Daniel Bertaux

Una vez fui positivista. Pensaba que la sociología podía convertirse en una verdadera ciencia, y estaba ansioso por hacerla más científica. Pensaba que cuanto más se cuantificaba, mejor. Pensaba: ¡ya es suficiente con la filosofía social, basta de teorizaciones abstractas, vayamos a los hechos!

Yo había sido preparado en matemáticas, física, electrónica y computación. Había trabajado cinco años como investigador científico en teoría de sistemas de feed-back y sus aplicaciones, y sobre inteligencia artificial. Creía saber sobre qué trataba la ciencia.

Francia es diferente: aquí la mayoría de los sociólogos más importantes habían tenido una acabada preparación en filosofía. Cuando alternan con la sociología su gusto inicial por las ideas universales. Cuando yo llegué a la sociología, ellos me enseñaron. Pero lo que realmente me despertó de mi sueño positivista fue un histórico terremoto: Mayo del 68. Es una larga historia que no voy a contar aquí. Será suficiente decir que la súbita *irrupción* de la praxis social en la calma escena de la sociedad de consumo, fue un golpe para mi cientisismo. No llegó al instante. Lentamente se desarrolló dentro de mí a lo largo de los años, como la explosión silenciosa de una nebulosa. Durante todos esos años que siguieron a la primavera de oro del 68, continué con mis estudios empíricos sobre movilidad estructural y sobre no-movilidad, aplicándolos al excelente sistema estadístico con el que contaba Francia. Empecé a convertirme en un especialista, pero me sentía descontento.

De hecho, ¿qué sabía acerca de las sociedades reales, acerca de la sociedad *francesa*, por ejemplo? Tenía títulos de grado en sociología, leía *Le Monde* todos los días, con bastante frecuencia el *New York Times* y el *Time* y *The Observer*. Pero nunca había pisado una fábrica, nunca había

tenido que trabajar con mis manos, nunca había tenido que buscar un trabajo para vivir. Tampoco nunca había trabajado en una empresa privada. Desde mis lecturas sociológicas, sabía muchas cosas acerca de la "sociedad". Pero lo que sabía, era de algún modo irrelevante para las sociedades reales. Comencé a tomar conciencia de mi propia ignorancia.

Mis respetados colegas estaban, por así decirlo, aún mucho peor. Al menos yo había trabajado en un centro de investigaciones de ingeniería con programas precisos, objetivos definidos, plazos determinados, relaciones jerárquicas, autoridad y arbitrariedad. De allí había escapado y había viajado durante un año por el mundo, sobre todo por los países denominados Países del "Tercer Mundo" (léase países pobres). Esto también había sido una buena experiencia. Pero mis colegas habían ido directamente de la High School al College y luego a una tesis y a una investigación universitaria o a la docencia. Nunca salieron del sistema académico. Nunca se toparon con el ajetreo de la vida social y la vida social nunca los perjudicó. ¿Qué podían saber ellos sobre esto?

Poco a poco, empecé a darme cuenta de la verdad de mi situación - con la ayuda de *La imaginación sociológica* de W. C. Mills - y de la verdad acerca de la sociología, una verdad que no se supone sino que se conoce. Comprendí, no sólo porque algunos amigos míos también se estaban haciendo preguntas, que la cientificidad de la sociología es un *mito*. Si existe una cosa tal como el *conocimiento* sociológico, el modo de llegar a él no es a través de la metodología cuantitativa. Y el mayor obstáculo es precisamente el creer en la sociología como una *ciencia*. En una palabra *positivismo*.

Durante todos esos años, yo había sentido la necesidad de desarrollar otra forma de abordar la imaginación empírica. Bajo la influencia de *Los hijos de Sanchez* de Oscar Lewis y de C. W. Mills, había empezado a recolectar Historias de Vida. Aquella parte de mi trabajo hubo de recordarse marginal durante mucho tiempo, ya que pasó por juicios muy severos de parte de mis sucesivos directores de investigación. Pero como experimentar con este nuevo abordaje fue muy excitante, poco a poco volví a confiar en la validez del mismo.

El descubrimiento más interesante fue que el

relevamiento de historias de vida no significaba sólo una nueva práctica empírica, sino también un paso a paso en la redefinición de *todo* el abordaje de la práctica sociológica. Cuestiona todas las ideas aceptadas: no solamente las que derivan de la tradición positivista de la sociología empírica, sino también las que derivan de las corrientes filosóficas que son hegemónicas en Francia, expresamente el Marxismo y el Estructuralismo.

Lo que me gustaría mostrar aquí es que hay *otro modo* de práctica sociológica, otro modo de hacer observaciones y de analizarlas, otro modo de escribir y, generalmente hablando, otro modo de definir la relación de sociología y sociedad.

Este trabajo está dirigido a los "positivistas", es decir, a la gente honesta que cree en la sociología como conocimiento, pero que usa, (o son usados por), un sistema de ideas al cuál considero equivocado o al menos altamente limitado: el positivismo. Basándome en el ejemplo del abordaje de la historia de vida, me gustaría decirles que todo lo concerniente a representatividad de muestras, análisis de datos, a pruebas, puede coordinarse con este abordaje reputadamente "cualitativo", y que tal abordaje produce aún más un acceso directo al nivel de *relaciones sociales* las cuáles constituyen, después de todo, la verdadera sustancia del conocimiento sociológico.

Hay algunos signos de que los positivistas están corrientemente abiertos hacia otras formas de investigación. Uno de los mayores positivistas contemporáneos, el sociólogo británico John Goldthorpe, dio con la idea de seguir su vasto estudio sobre la movilidad social en Gran Bretaña (N = 10.309 hombres), con nuevas entrevistas a una sub-muestra de unos cientos de ellos. Estas re-entrevistas, tomaron la forma de historias de vida profesionales, siguiendo la carrera del entrevistado año a año, mientras que en el estudio mismo sólo se señalaban algunos momentos de toda la carrera, como es usual en gran parte de los estudios sobre movilidad social. De este modo, estaba en condiciones de *comparar* la imagen de las carreras reales, dadas por la imagen del estudio cuantitativo, con la imagen producida por las historias de vida. He aquí una de sus conclusiones:

*Podemos notar en primer lugar, sobre todo como una*

Podemos notar en primer lugar, sobre todo como una cuestión de interés metodológico, cómo la adopción de una perspectiva diacrónica o biográfica sobre movilidad, produce un cuadro muy diferente del que deriva de la perspectiva sincrónica de variables cruzadas, de una tabla de movilidad convencional. (1)

Estas palabras: "un cuadro muy diferente" son un signo (para mí) de algo muy importante, algo así como un primer paso hacia un nuevo abordaje de la sociología empírica. (Asumo la total responsabilidad por esta interpretación del texto de J. G.).

¿Por qué dirigir este artículo a un público específico? Porque estoy convencido de que el desarrollo de este nuevo abordaje sólo será posible con la ayuda de (antiguos) positivistas. Porque ellos creen en una ética de la validez científica, porque son "materialistas" espontáneos y porque son completamente honestos: están dispuestos a cambiar sus métodos y abordajes siempre y cuando se les muestre que estos métodos y abordajes son más útiles, mientras que los teóricos puros y especialmente los sociólogos con una formación filosófica que son idealistas espontáneos, han perdido de vista para siempre a la sociología concreta, sobre todo si han pasado toda su vida en círculos académicos y en sus universos discursivos. Es por esto que creo útil tratar de convencerlos.

Comencemos con la idea convencional de cómo debería ser una investigación llevada a cabo científicamente. Tal investigación debería realizarse siguiendo diferentes etapas: desde la selección clara de una cuestión sustantiva, pasando por la formulación de hipótesis y por el diseño de la investigación, la elección de universo, la muestra, la recolección de datos, el análisis de los datos y la validación de la hipótesis, hasta llegar a la etapa final de la redacción y publicación.

Esta es claramente la concepción positivista. Pero dejémoslo tal cuál está y notemos que una de las etapas, la última, está equivocada. No debería ser publicación, sino lectura. Esta etapa es precisamente lo que hace de la sociología una práctica social, y no simplemente una práctica intelectual.

Esta omisión sistemática de los libros de texto de metodología, significa que estos libros presentan una imagen mutilada del intento sociológico: la sociología como una ciencia pura desprovista de toda significación social. El único punto válido de esta omisión sistemática de la etapa de la lectura es que, a decir verdad, no se lee mucha sociología en estos días. Y esto es una paradoja. Si la sociología fuese una ciencia especializada como por ejemplo la bioquímica o la electrónica, uno podría comprender que nadie, excepto los especialistas, leyera sobre el tema en publicaciones especializadas. Pero la sociología no es eso. Sus contenidos versan sobre las instituciones, las culturas, las formas de vida social, las relaciones sociales, en otras palabras, sobre la verdadera textura de la vida social tal como las personas la viven. Y aún más, estas personas que en principio deberían estar interesadas en oír lo que tenemos que decir acerca de sus sociedades, se interesan sin embargo, por lecturas de historia o de antropología, no solamente porque esto es *depaysant* (exótico), sino también porque el discurso de estas disciplinas, con mucha frecuencia, hace que sus lecturas sean mucho más entretenidas. ¿Qué es lo que falla en las formas contemporáneas del discurso sociológico, que hace que la gente huya de él? Volveremos más tarde sobre esta cuestión.

Retomando ahora el esbozo general del proyecto de investigación sociológico (como lo esquematizamos más arriba), podemos verlo de un modo distinto. Teniendo en cuenta que la meta de la investigación no debería ser producir "resultados científicos" - agregando piedras al monumento mítico de la sociología como una ciencia -, sino que a un nivel más modesto, adquirir conocimiento acerca de ciertos procesos sociales; teniendo en cuenta que después de todo, vivimos en sociedades en donde los procesos sociales involucran alguna forma de dominación, (ricos-pobres, poderosos-no-poderosos, hombres-mujeres, adultos-jóvenes, Norte-Sur, etc.), y que nuestra búsqueda de la verdad inmediatamente se transforma en una lucha contra la falsedad de las ideologías que acompañan a la dominación social (al "orden social") que se disfrazan de necesidades técnicas o naturales (el "orden de las cosas"); teniendo en cuenta que la sociología muere cuando quiere y como quiere que ella se vacíe de contenido humano, intentamos conferir un *significado diferen-*



te a cada una de las etapas del esbozo general descripto anteriormente y a sus relaciones con algún otro. Tomemos cada una de esas etapas y demostremos qué significan concretamente.

### 1 - LA ELECCION DEL TEMA

Cuando un investigador selecciona un tema, empieza por elegir también el significado de su práctica sociológica - prácticamente hablando, el significado de su vida profesional. ¿Para quién trabajaré? Esta pregunta no puede ser pasada por alto especialmente cuando no se dispone de una respuesta clara al principio. Si uno ha dejado de creer en la sociología como una ciencia en sí misma, uno tiene que enfrentarse a la cuestión de quién está interesado en los elementos del conocimiento social que uno está tratando de producir. Según de qué lado estén estas personas, diremos de qué lado estemos nosotros. Ciertamente, un dogmatismo a priori dando respuestas en vez de formular preguntas, no pueda ser de ayuda aquí pero tampoco es inconsciencia por sí mismo. Esta cuestión del significado social de la investigación de un tema dado, debe abordarse no para clausurar un número dado de áreas de investigación, sino para estar seguros de que el fin de la investigación está presente desde el principio.

En realidad, en Francia por lo menos, cualquiera que haya hecho alguna vez un trabajo de campo, se ha enfrentado con esta pregunta. ¿Por qué está usted haciendo este trabajo? Si uno es capaz, práctica y moralmente de hacerse pasar por un periodista o por un escritor o por un historiador en vez de sociólogo, entonces se tiene una respuesta. Pero si uno quiere ser sincero, si se admite el propósito sociológico, entonces la respuesta no es fácil y el sociólogo se siente incómodo. De hecho, el verdadero éxito de lo que C. W. Mills llamó "la división burocrática del trabajo", puede deberse en parte a lo que ofrece a los sociólogos en términos de *protección* del trabajo de campo y de sus situaciones embarazosas. A la pregunta del "por qué", un estudiante puede responder "por mi graduación" y un colaborador pago "por el dinero". Un investigador, responsable por la elección del tema, no puede desentenderse tan fácilmente. Pero con la medición, no tiene que tomar contacto físicamente con los "objetos" de su estudio.

## 2 - HIPOTESIS

El positivismo piensa en hipótesis como supuestas *relaciones entre variables*. Esta es precisamente la razón por la cuál hay una brecha muy amplia entre la teorización genuina y los hechos empíricos. Los teóricos como Durkheim, Parsons, Levy Strauss o Bourdieu, saben que su pensamiento debería estar orientado hacia el nivel de las *relaciones sociales* (*les rapports sociaux*), esto no significa relaciones *interpersonales* como ellos las hacen surgir del orden social establecido, sino relaciones *socioestructurales* o *insitucionalizadas*. Si los pensadores sociales también poseen un sentido de la historia como Marx, Weber, Touraine, Poulantzas o Michel Foucault, saben que cualquier patrón de relaciones socioestructurales está en realidad en constante transformación y que el objeto real del pensamiento sociológico no son solamente socioestructuras sino también su movimiento histórico.

El problema es que el positivismo ha olvidado ésto hace mucho tiempo. Como sus estudios (y también sus estadísticas) sólo pueden registrar actitudes, conductas y características sociales de *individuos* el positivismo les dio el noble título de "variables", lo cuál le indujo a redefinir la teoría sociológica como un "sistema de proposiciones acerca de las relaciones entre variables". Una analogía muy superficial, que yo he criticado en otro lado (2), fue desarrollado para establecer el carácter "científico" de esta visión, la cuál es epistemológicamente falso y prácticamente estéril.

Como el entramado de las relaciones socioestructurales está siempre cambiando, como sus movimientos son el resultado de las pugnas sociales nacionales y mundiales, cuyos desenlaces no están determinados de antemano (ej.: guerras, luchas sociales, golpes de estado), como no sigue el curso prefijado de las autodenominadas leyes sociales, la sociología nunca será una *ciencia* al modo de la física, la química, la astrofísica o la biología. El único conocimiento que nosotros podemos esperar es el conocimiento de una estructura de relaciones sociales históricamente dada: ésto es, el conocimiento de las condiciones de las luchas sociales, pero no el conocimiento de sus desenlaces. Si esto es cierto, entonces la idea de la sociología como una ciencia, no ayuda al desarrollo del conoci-

miento social sino que por el contrario, lo impide y tomado muy fuertemente, puede aún obviar su adquisición.

En el abordaje que aquí se propone, el pensamiento sociológico debe estar presente a lo largo de todo el proceso de investigación, pero las hipótesis deben ser formulados solamente hacia el final del mismo. Quizás sea una propuesta extraña, pero que tiene sentido como lo veremos.

### 3 - EL DISEÑO DE INVESTIGACION: ELECCION DE LAS TECNICAS DE OBSERVACION.

¿Cómo se observan las relaciones socioestructurales? De la respuesta a esta pregunta podría surgir la selección de ciertas técnicas de observación.

En los años 30, Samuel Stouffer desarrolló la técnica de la medición, la que no tomó de los científicos sino de los estadísticos que trabajaban para bancos y compañías de seguros (3). Fue recién durante los años 40 y 50 que Cohen, Nagel y otros, desarrollaron un discurso epistemológico que apuntaba a conferir legitimidad a la medición en investigación, como un intento científico. Este discurso, no trató de relacionar la teoría sociológica con las técnicas observacionales como debería haber hecho, sino que trató de justificar el uso de técnicas cuantitativas en sociología, por referencia a la teoría de la física o a la biometría. Pero desde lo que yo conozco, cuando los físicos seleccionan sus técnicas observacionales, no lo hacen por referencia a la teoría sociológica. Ellos saben, y nosotros deberíamos saberlo también, que la cuestión de la selección de la técnica no es una cuestión técnica.

Si por "relaciones sociales" entendemos "relaciones entre variables", seleccionaremos la técnica de la medición (en realidad, usando el concepto de "variable" en el nivel teórico *ya hemos elegido* la medición o, mejor aún, élla nos ha elegido a nosotros). Si por "relaciones sociales" hacemos referencia a aquéllo a lo cuál se referían los mejores teóricos (desde Marx a Parsons, desde Durkheim a Malinovsky y a Levy-Strauss, desde Weber a los estructuralistas franceses y a Goffman), entonces tendremos que pensarlo un poco.

1) El trabajo histórico tiene una respuesta: la buena historia la muestra el movimiento de las relaciones

sociales como relaciones de clases (ver los trabajos de Marx y Weber. 2) La observación y la observación participante son otros modos (ver antropología: A. Strauss, E. Goffman o Cicourel). 3) La intervención es el tercer modo, es el abordaje corrientemente desarrollado por Touraine, quien argumentaba que la única cosa que realmente podemos observar es el efecto de nuestra propia intervención práctica sobre una realidad social dada (en su caso, un movimiento social) (4). Yo creo que también podemos usar historias de vida o mejor aún, *relatos de vida* (*recits de vies*).

Tenemos la experiencia del estudio de una clase particular de relaciones sociales: aquéllas que constituyen la estructura de las panaderías artesanales en Francia, y las que tienen que ver con su increíble vitalidad. La recolección de las historias de vida de los panaderos, nos ha permitido descubrir patrones de prácticas en las vidas de estos hombres y mujeres. Pensamos que estas prácticas recurrentes, que son observables en cualquier panadería de Francia, constituyen una excelente revelación de las relaciones socioestructurales subyacentes. ¿Qué más podríamos pedir de una técnica observacional en sociología? (5)

#### 4 - EL DISEÑO DE INVESTIGACION: ELECCION DEL UNIVERSO.

Esta es nuevamente una cuestión teórica: ¿qué significa observar un conjunto dado de relaciones sociales? De acuerdo con Marx y con Max Weber, las relaciones sociales contemporáneas son relaciones de clase. Desde lo que nosotros conocemos del mundo en que vivimos, ésto es bastante cierto. Por lo tanto, creo que cuando uno tiene que descifrar "un conjunto de relaciones sociales" de la totalidad social, uno debería hacerlo siguiendo un conjunto particular de relaciones de clase socioestructurales (ej.: relaciones institucionalizadas de explotación y dominación). "Panaderos" no sería una buena elección; hay que tomar todo ese sector de producción incluyendo a los obreros y a las otras diversas categorías relacionadas. "Obreros de la industria automotriz" tampoco es una buena elección; aquí el objeto sociológico deberían ser las relaciones capital/trabajo (relaciones estructurales, no relaciones humanas), y el campo de observación debería incluir los niveles

gerenciales y de inversión. "Votantes" no es una buena elección; solamente las relaciones entre la corporación política y el electorado es sociológicamente relevante. "Mujeres" no es una buena elección, no tiene sentido hacer un estudio sociológico de "mujeres" (por qué no "hombres"); la sociología debería concentrarse en las relaciones entre sexos socialmente definidos, y así con todos los campos. Este principio es muy simple, pero raramente se aplica debido al divorcio entre los niveles teórico y empírico en sociología, del cuál es responsable el positivismo.

##### 5 - MUESTREO Y REPRESENTATIVIDAD

El aspecto más válido del positivismo es la teoría del muestreo. Las mediciones y las encuestas electorales se han beneficiado ampliamente con ella. Pero si vamos a reconectar el pensamiento teórico con la observación empírica, necesitaremos una amplia concepción de representatividad.

En nuestro estudio sobre el gremio de los panaderos, consideramos una población de alrededor de 160.000 personas (90.000 entre los panaderos y sus esposas, y 70.000 obreros). No se diseñó ninguna "muestra representativa". Reunimos relatos de vida siguiendo lo que pomposamente se denomina "estrategia de bola de nieve". Por ejemplo, recolectamos alrededor de treinta relatos de vida de obreros de panaderías. El primer relato nos enseñó mucho y también el segundo y el tercero. Al llegar al decimoquinto, habíamos empezado a comprender el patrón de relaciones socioestructurales que constituía la vida de un trabajador de panadería. Al llegar al vigésimoquinto, añadiendo el conocimiento que ya habíamos obtenido de los relatos de vida de los panaderos, supimos que teníamos un cuadro claro de este patrón estructural y de sus transformaciones recientes. Nuevos relatos de vida solamente confirmaban nuevamente lo que nosotros habíamos comprendido, agregando pequeñas variaciones individuales. Nos detuvimos en el trigésimo: no tenía sentido ir más allá; ya sabíamos lo que queríamos saber.

De este modo, llevamos a cabo un proceso de saturación del conocimiento. Este proceso, confiere a la idea de representatividad un significado completamente distinto. Sinté-

ticamente podemos decir que nuestra muestra es representativa, no a nivel morfológico (al nivel de la descripción superficial), sino al nivel sociológico, el nivel de las relaciones socioestructurales (*rappports sociaux*). Estos dos niveles no deben confundirse. Si por ejemplo, uno quiere conocer cómo va a votar en las próximas elecciones una población dada, el primer nivel no es correcto. Pero si uno quiere comprender cómo toma forma la práctica del voto y de la elección para quien vote, entonces es el segundo nivel el que es relevante (en este sentido, la exclusión de hecho de un auténtico partido de la clase trabajadora del proceso "democrático", es más relevante que las influencias psicosociales que determinan la victoria de un partido de clase media sobre otro).

Un sorprendente ejemplo de cómo una investigación sociológica, que orientada al positivismo puede consecuentemente perder el hecho más importante de un problema, está dado por los 30 años de investigación cuantitativa sobre movilidad social. Este hecho, importante para un sociólogo estructuralista por lo menos, es obviamente el de la herencia de un capital. Decir, como me han dicho algunos especialistas muy conocidos, que tal herencia es estadísticamente irrelevante, es como decir que en el sistema político de los Estados Unidos la función presidencial es irrelevante porque involucra solamente a una persona, fuera de dos millones. Con semejantes líneas de pensamiento no podemos ir muy lejos. (6)

## 6 - RECOLECCION DE DATOS

En la investigación cuantitativa, se supone que lo que cada individuo tiene que decir es de por sí vacío de contenido. Y de hecho, cualquier cuestionario ya completado, conlleva en sí mismo muy poco significado. Depende del sociólogo el conferir contenido a los datos que no lo tienen: por cierto, una responsabilidad gratificante. Esto pone a los sociólogos, y a la sociología como un todo, en la posición de conferir significado al caos vacío de contenido de las apariencias, una tarea que históricamente ha sido la de las ciencias naturales.

Hay sin embargo, una leve diferencia entre la ciencia natural y la ciencia social: los objetos que estudia la sociología hablan. Hasta piensan. Y el sociólogo es solamente

uno de ellos, un ser humano entre otros seres humanos, y que a fin de hablar no como un simple ser humano sino como un "científico", no le queda más remedio que reducir a las personas al silencio.

Si se les diera la oportunidad de hablar libremente, surgiría que la gente sabe mucho acerca de lo que está pasando, a veces mucho más que los sociólogos. Recuérdese *Los hijos de Sanchez*, y cómo Oscar Lewis tuvo poco que agregar a lo que ellos decían. Recuérdese *Working* de Studs Terkel, que mostraba una buena comprensión de las relaciones sociales en el trabajo, como relaciones de clase (posiblemente enfatizadas por la elección de los informantes hecha por Terkel (7)). Podrían darse otros ejemplos. En aras de la brevedad, permítasenos decir simplemente que una buena entrevista, y aún más, un buen relato de vida, es aquél en donde el informante *toma el control de la situación de entrevista* y habla libremente. Durante los años '20, cuando Clifford Shaw pidió a delincuentes juveniles que escribieran sus relatos tomando como guías sus propios prontuarios policiales, obtuvo resultados bastante pobres. Solamente aquellos jóvenes que descartaron sus prontuarios y empezaron a escribir su *propio* relato expresaron exitosamente algo verdadero, algo real, algo de interés. La teoría sociológica de la delincuencia está en deuda con ellos.

Es útil, por supuesto, tener una guía de la entrevista en el interior de la mente. Esto ayuda, cuando los informantes son reticentes, a tomar el control de la entrevista. Pero como ello constituye una síntesis de los que "ha sido aprendido hasta ahora", debería modificarse de una entrevista a la siguiente, de acuerdo con el proceso hecho de la comprensión de las relaciones socioestructurales subyacentes. Tal concepción transforma completamente el problema del *análisis de datos*.

## 7 - ANALISIS DE DATOS

Se dice que el abordaje de la historia tropieza frente a este problema. En cierto modo esto es verdad; los únicos ("admirables") relatos de vida que fueron publicados (como los de Thomas y Znaniecky, Clifford Shaw, Sutherland, Oscar Lewis, Leo V. Simmons, etc.) han hecho análisis totalmente irrelevantes. Se quedan en ellos mismos. Por otra parte,

cuando varias decenas de relatos de vida han sido recolectados de una población particular, poco se extrae de ellos. (8)

Todos estos proyectos de investigación tienen una debilidad: carecen de una comprensión de la teoría sociológica, de lo que se quiere decir con "relaciones sociales". Esto puede verse en sus hipótesis, y especialmente en sus diseños de investigación (se estudian los delincuentes en vez de las relaciones sociales entre los jóvenes de familias de clase obrera con la policía y con los establecimientos judiciales).

Usados dentro de un verdadero entramado social, los relatos de vida son una de las mejores herramientas con la que podemos provocar la expresión de lo que la gente ya sabe acerca de la vida social. A veces es terrible para nuestro status de "cientistas sociales" darnos cuenta cuán amplio y sutil es el conocimiento popular. ¿Qué más podemos decir que ellos no tengan sabido y comprendido? Creo que esto es el verdadero desafío.

La sociología tiene de veras, algo que decir. Cada persona, no tiene más que un campo limitado de percepción. Aún cuando son bastante conscientes de las reglas de juego que corresponden a la parte de la sociedad que los circunda, usualmente no tienen ningún modo de acceder al conocimiento del todo, mucho menos todavía a la comprensión del *movimiento histórico de ese todo*. La gente aprende a través de la *práctica* y difícilmente realiza su práctica en contacto con una amplia variedad de áreas sociales. Es nuestra labor como intelectuales, unir estas pequeñas porciones de conocimiento que pueden hallarse en todas partes (ej.: entre los jóvenes iletrados de Ciudad de México que Oscar Lewis nos ha permitido descubrir), y diseñar un cuadro del todo y de sus movimientos. Este es el verdadero significado de la etapa denominada "análisis" que nos lleva a la etapa siguiente, esto es, la síntesis.

La síntesis no debería ser una etapa separada que viene después de la recolección de datos. Ni los historiadores ni los antropólogos trabajan de ese modo. Debería ser un proceso continuo de concentración sobre el invisible, pero siempre presente, nivel de las relaciones sociales. Cada relato de vida, pero también cada estadística, cada porción de evidencia, debería construirse para contribuir a la comprensión de una red



de relaciones sociales dada. Cuando esta red es claramente comprendida, es completado el análisis.

#### 8 - CONFIRMACION/INFIRMACION DE HIPOTESIS. EL MOMENTO DE LA PRUEBA.

Este es otro punto fuerte del positivismo. Las técnicas han sido desarrolladas a fin de encontrar, o bien que una supuesta relación ente variables se sostiene, o bien que no, y cuán seguros podemos estar de que se sostiene. Por otro lado, se dice que los relatos de vida y otros datos "cualitativos" son útiles para la formación inicial de hipótesis, pero completamente inútiles cuando llega el momento de confirmarlos o infirmarlos.

Esto hace surgir el problema de la objetividad. En un brillante ensayo reproducido en este volumen, Franco Ferrarotti argumenta que debido a la naturaleza específica de la realidad social, mientras más íntimamente subjetivo sea el conocimiento psicológico, se hace más profundo y más objetivo. (9). Aun cuando yo no estoy completamente de acuerdo con él, (no todavía quizás), doy una calurosa bienvenida a este desafío al positivismo por parte de tan autorizada voz.

Ante todo, enfrentémonos a ésto: ni la sociología, ni la economía, la historia o la antropología, llegarán a ser jamás ciencias como las ciencias naturales. La vida social está hecha de luchas cuyo resultado es imprevisible. No hay leyes sociales como las leyes físicas, ésto es, eternas, totalmente exactas, actuando sobre todas las cosas del universo.

Nuestras "leyes" son creadas y canceladas por la historia humana, y ahora la humanidad ha adquirido además, el significado de erradicarse a sí misma de la tierra. ¿Ocurrirá ésto? Ninguna ley puede predecirlo. Pero si ocurre, el universo seguirá como antes, con sus leyes inalterables.

Si la *ciencia* social no es posible, no significa que el conocimiento social sea una ilusión. Por el contrario, el mito de la posibilidad de la ciencia social es responsable por el bloqueo del progreso del auténtico conocimiento social (después de haberlo ayudado contra la religión). La labor del conocimiento sociológico no debería ser encontrar "leyes sociales" (¿hay alguien que conozca alguna?), sino ayudar a la

tendencia hacia una progresiva elucidación del movimiento histórico de las relaciones sociales. Para éllo necesitamos del pensamiento crítico, más de lo que necesitamos el pensamiento positivo (que también es necesario). Necesitamos del método de pensamiento de Marx, así como de una crítica del marxismo institucional. Necesitamos el pensamiento sociológico y una crítica de la sociología, establecida como una institución separada. Necesitamos todo aquéllo que podamos usar, incluyendo lo que las leyes del capital saben (y no revelan), lo que la gente sabe (y no puede revelar), lo que los intelectuales saben (si es que saben algo). Necesitamos de la oposición de ideas y de la libertad del discurso, y no del secreto de la ciencia y del dogmatismo académico.

La sociología empírica ha sido sobrecargada y esterilizada por el peso de la prueba. Simplemente, dejémoslo caer o traladémoslo a aquéllos que están en posición para decidir, o bien que las descripciones de las relaciones sociales que proponemos son realistas, o bien que son meras proyecciones de nuestra imaginación o de nuestros intereses. Nuestra tarea no es principalmente probar: sólo la práctica social (su otro nombre es historia) puede, al fin de cuentas, probar algo. Nuestra tarea es comprender el movimiento de las sociedades - pero no "explicarlo" (para éllo necesitaríamos leyes sociales) - y describirlo en profundidad, utilizando conceptos teóricos si fuese necesario. Necesitamos la teoría tanto como la ideología circundante que, incorporada como está al lenguaje del sentido común, no nos provee de palabras que expresan procesos que tienen lugar en el nivel de las relaciones sociales. Si nuestros conceptos tiene sentido, tarde o temprano llegarán a incorporarse al conocimiento popular: llegarán a formar parte de la cultura.

## 9 -REDACCION Y PUBLICACION

Esta es la última etapa en lo que a nosotros concierne, pero debería preparar el camino para la que realmente es la última etapa determinando si nuestro trabajo ha tenido éxito o no: la etapa de la lectura.

Aquí los problemas son tan grandes que vacilo en abordar este asunto en tan corto espacio. Hasta ahora, hemos

salvado grandes obstáculos en cuanto a desarrollos necesarios e ilustraciones concretas. Sin embargo, este último será el más grande de todos.

Pongámoslo de este modo. Ha habido en los últimos 30 años un enorme incremento en número de instituciones de sociología y de su producción escrita. Pero este incremento ha sido cuantitativo y no cualitativo, ha sido extensivo y no intensivo.

Como resultado, los numerosos escritores que se ocupan de sociología son leídos voluntariamente por relativamente pocas personas (para el estudiante, la lectura es compulsiva). La mayor parte de la gente parece saber, o al menos sentir, que su curiosidad acerca de la vida social no será satisfecha por la sociología, y busca entonces su satisfacción en otra parte.

Deberíamos reconocer este fenómeno masivo, y permitirnos ser demandados ("interpelés") por él. ¿No es cierto acaso que la curiosidad por el siglo XIX en Francia puede encontrar mucha más sustancia en los trabajos literarios de Balzac o de Zola, que en los escritos sociológicos de Mr. Comte o Mr. Durkheim o aún en los de Mr. Le Play? ¿Podemos unirnos a Charles Reich en postular, como él hace en "The greening of America" (1970), que "las sutilezas más profundas en la sociedad americana estaban en el arte popular de 1930, en los films de gangsters y en las novelas de detectives..."? Las notables novelas de Raymond Chandler, James M. Cain y Dashell Hammet se acercan más a la verdad que prácticamente cualquier otra cosa de la literatura de la ciencia social y, deberíamos reconocer con nuestro colega Norman Birnbaum, que los realizadores de films hacen más que cualquier otro para llevar a la sociedad contemporánea al conocimiento de sí misma. (10).

Por supuesto, será argumentado que la labor de la sociología es teórica y no descriptiva (ésta es, si la entiendo correctamente, la opinión del profesor Birnbaum). Simple como parece este punto de vista que separa la sociografía de la sociología y la descripción de la explicación, involucra todo un sistema de creencias, una epistemología subyacente o, filosofía de la ciencia. La explicación separada de la descripción (como en los trabajos de Parson o de Durkheim, no así en los de Marx),

implica una creencia en la sociología como una (potencial) ciencia, en la evolución del pensamiento sociológico hacia la cientificidad y hacia el descubrimiento de leyes sociales.

Ciertamente, es más cómodo volver nuestra espalda sobre el sol negro de la verdad, pero ésto no impide que élla brille. Dios está muerto, el hombre está muerto y la ciencia social nunca ha vivido. Por lo tanto, la esperanza de alcanzar una cabal comprensión de "las leyes que gobiernan la sociedad" y de usar esta ciencia para conducir a la historia humana a la felicidad universal, ahora parece ser un sueño, (que en algunos lugares se volvió una pesadilla).

Sabemos, aún cuando sólo subconscientemente, que estamos solos en el universo y divididos frente a nosotros mismos. No hay nada por encima de la sociedad, ni siquiera la ciencia social.

La gente siente que es arrastrada por el ciego fluír de la historia. Les gustaría ejercer alguna influencia sobre este fluír, pero no ven de dónde puedan asirse para presionar. Ellos necesitan conocimiento social, pero los políticos que como personas informadas "conocen todos los trucos", mienten al público y los sociólogos hablan solamente para ellos mismos.

Quizás la sociología ha degenerado hasta el punto en donde ni siquiera puede ver su propia decrepitud. Una cosa por lo menos es segura: si la sociología no puede relacionarse con la gente, si no puede llevar conocimiento social a la sociedad, si no puede elevar la conciencia social, (no como "status de conocimiento" por supuesto, sino como conciencia socio-histórica), entonces es un fraude. Como C. Wright Mills, un "alma hermana", si puedo apropiarme de la expresión, creo en la orientación de la imaginación sociológica lejos de la pseudo-cientificidad y hacia una comprensión crítica de la historia social del mundo de hoy, una tarea que involucra la participación de millones de personas a través de la lectura y de escuchar, así como también de la discusión, la investigación y la reflexión. En otro escrito (11), me aventuré a mostrar que las dos formas a través de las cuáles se expresa la sociología, a saber, la forma "científica" que el discurso cuantitativo empírico invariablemente toma y la forma filosófica del discurso

teórico abstracto, son ambas obsoletas. Ellas son responsables por la deserción del público, más aún de lo que lo es nuestro usual y bastante insípido estilo literario. He llegado a la conclusión de que deberíamos intentar y desarrollar, una forma diferente de discurso, a saber: "le récit" (la narración).

La recolección de los relatos de vida le da a uno un sentido de la narración. Es un sentido que hemos olvidado (pero sigue siendo muy vívido en las culturas orales) y que tenemos que aprender otra vez. Por otra parte, cualquiera puede leer relatos de vida y apropiarse de las pequeñas porciones de conocimiento que cada uno de ellos contiene. A través de los relatos de vida - no cualquier relato de vida en bruto, ya que toma gran trabajo ponerlo en forma legible, y ésto pone en pie muchas cuestiones interesantes - la gente es capaz de comunicarse una con otra a través de la mediación de la sociología.

Esta mediación no debería ser una mera transmisión. Como intelectuales tenemos algo que añadir: la descripción en profundidad de los patrones de relaciones sociales, sus contradicciones, su movimiento histórico. De cualquier modo, esto también puede tomar la forma narrativa. Nosotros deberíamos contar historias, no sólo los relatos de vida de varias personas sino también la historia de tal o cuál patrón de relaciones sociales, la historia de una cultura, de una institución, de un grupo social, nuestra propia historia como trabajadores de investigación.

Más generalmente hablando, debemos descubrir las formas de discurso, a través de las cuáles los elementos del conocimiento acerca de los procesos sociohistóricos encontrarán su forma dentro de las culturas vivientes y, de este modo, llegando a la vida pública se convertirán al final en conocimiento común.

*Observación: El presente trabajo corresponde al capítulo 2 del libro Biografía y sociedad del autor.*

MEZCLANDO METODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS: TRIANGULACION EN ACCION

Todd Jick

Hay una tradición distintiva en la literatura de métodos de investigación en ciencias sociales que propugnan el uso de métodos múltiples. Esta forma de estrategias de investigación es descripta usualmente como convergencia metodológica, método múltiple/rasgo múltiple (multimethod/multitrait; Campbell y Fiske, 1959), validación convergente lo que ha sido llamado "triangulación" (Webb et al. 1966). Estas varias nociones comparten la concepción de que los métodos cuantitativos y cualitativos deben ser vistos no como campos rivales sino como complementarios. De hecho, muchos libros de texto enfatizan la deseabilidad de combinar métodos dados los puntos fuertes y débiles que se encuentran en los diseños basados en un solo método.

Pero incluso aquéllos que propugnan con más fuerza la triangulación (ej. Webb y otros; Smith, 1975; Denzin, 1978) no indican cómo esta triangulación prescripta es realmente realizada y lograda. Los estudios de post-grado nos preparan generalmente para el uso de uno u otro método como apropiado y preferido, pero no a combinar métodos efectivamente. E incluso aquéllos que utilizan múltiples métodos no explican generalmente su técnica con suficiente detalle para indicar exactamente cómo datos convergentes son recogidos e interpretados.

¿Qué es triangulación?

La triangulación es ampliamente definida por Denzin (1978: 291) como "la combinación de metodologías en el

MEZCLANDO METODOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS: TRIANGULACION EN ACCION

Todd Jick

Hay una tradición distintiva en la literatura de métodos de investigación en ciencias sociales que propugnan el uso de métodos múltiples. Esta forma de estrategias de investigación es descripta usualmente como convergencia metodológica, método múltiple/rasgo múltiple (multimethod/multitrait; Campbell y Fiske, 1959), validación convergente lo que ha sido llamado "triangulación" (Webb et al. 1966). Estas varias nociones comparten la concepción de que los métodos cuantitativos y cualitativos deben ser vistos no como campos rivales sino como complementarios. De hecho, muchos libros de texto enfatizan la deseabilidad de combinar métodos dados los puntos fuertes y débiles que se encuentran en los diseños basados en un solo método.

Pero incluso aquéllos que propugnan con más fuerza la triangulación (ej. Webb y otros; Smith, 1975; Denzin, 1978) no indican cómo esta triangulación prescripta es realmente realizada y lograda. Los estudios de post-grado nos preparan generalmente para el uso de uno u otro método como apropiado y preferido, pero no a combinar métodos efectivamente. E incluso aquéllos que utilizan múltiples métodos no explican generalmente su técnica con suficiente detalle para indicar exactamente cómo datos convergentes son recogidos e interpretados.

¿Qué es triangulación?

La triangulación es ampliamente definida por Denzin (1978: 291) como "la combinación de metodologías en el

estudio del mismo fenómeno". La metáfora de la triangulación es tomada de la navegación y la estrategia militar que utilizan múltiples puntos de referencia para localizar la exacta posición de un objeto (Smith, 1975: 273). Dados los principios básicos de la geometría, los puntos de vista hacen posible una mayor precisión. Similarmente los investigadores organizacionales pueden mejorar la precisión de sus juicios recolectando diferentes tipos de datos referidos al mismo fenómeno.

En las ciencias sociales, el uso de triangulación por primera vez puede ser localizado en Campbell y Fiske (1) (1959) que desarrolló la idea del "operacionismo múltiple". Ellos argumentan que más de un método debe ser usado en el proceso de validación para asegurar que la variancia reflejada sea la del rasgo estudiado y no la del método. Así es que la convergencia, o acuerdo entre dos métodos "... aumentan nuestra creencia de que los resultados son válidos y no un artefacto metodológico" (Bouchard, 1976: 268).

Este tipo de triangulación es denominado por Denzin (1978: 302) como el "método entre (o a través)" y representa el uso más popular de la triangulación. Es en buena medida un vehículo para la validación cruzada cuando dos o más métodos distintos resultan ser congruentes y proporcionan datos comparables. Para los investigadores de la organización esto involucra el uso de métodos múltiples para examinar la misma dimensión de un problema de investigación. Por ejemplo, la efectividad de un líder, puede ser estudiada entrevistando al líder, observando su conducta, y evaluando los documentos sobre su participación. El foco siempre sigue siendo la efectividad del líder, pero la manera de recolectar datos varía. Medidas



múltiples e independientes, si se llegan a las mismas condiciones, proveen un retrato más cierto del fenómeno de liderazgo.

La triangulación puede tener otros usos y significados también. Existe también la de tipo "interior" (Denzin, 1978: 301) que usa técnicas múltiples dentro de un método dado para recoger o interpretar datos. Para los métodos cuantitativos tal como la investigación por encuesta (Survey Research), ésto puede tomar la forma de escalas múltiples o índices focalizados en la misma construcción. Para los métodos cualitativos tales como la observación participante, ésto se puede reflejar en "grupos comparativos múltiples" (Glasser y Strauss, 1965: 7) para desarrollar más confianza en la teoría emergente. En resumen, el "método interno" (within) de triangulación comprende esencialmente control-cruzado (cross-checking) de consistencia interna o credibilidad (reliability) mientras que los métodos "entre" (between) de triangulación testean los grados de validez externa.

Combinando e integrando una variedad de datos y métodos, como lo requiere la triangulación, puede ser visto en un continuo que va desde diseños simples o complejos (figura). Escalar, ésto es la cuantificación de medidas cualitativas, estaría en el extremo más simple de esta línea. Smith (1975: 273) concluye que escalar es sólo un "primitivo triangulatorio". Efectivamente este recurso no fuerza una mezcla de métodos independientes, tampoco refleja observaciones fundamentalmente diversas ni variedades de datos triangulados. Otra primitiva forma de triangulación frecuentemente encontrada en investigación organizacional es el uso de observaciones de campo para fortalecer los resultados estadísticos. Por ejemplo, un estudio

hipotético sobre satisfacción en el trabajo entre empleados puede girar sobre un significativo chi cuadrado demostrando profundo descontento. Para apoyar este resultado, puede ser señalado que una huelga ha tenido lugar a principios de año. Pero es muy probable que no seamos informados acerca de la intensidad, dinámica, significado y resultado de la huelga. Así, importantes datos cualitativos han sido insuficientemente integrados con los hallazgos cuantitativos.

Un diseño de triangulación algo más sofisticado, ya discutido es el "método interior" (within), estrategia para testear confiabilidad. Las limitaciones de esta aproximación residen en el uso de un solo método. Como nota Dezin (1978: 301-302) "observadores se ilusionan a sí mismos en la creencia de que cinco diferentes variaciones del mismo método generan cinco diferentes variedades de datos triangulados. Pero las debilidades que surgen de usar un solo método permanecen...". A continuación en el continuo aparece la forma convencional, la aproximación "entre métodos" diseñada para validaciones convergentes. El uso de métodos complementarios se piensa generalmente que lleva a resultados más válidos. Es actualmente el arquetipo de las estrategias de triangulación.

Triangulación, sin embargo, puede ser otra cosa que escalar, confiabilidad, y validación convergente. Ella puede también capturar un más complejo, holístico y contextual retrato de la unidad bajo estudio. Esto es, más allá de los análisis de variancia superpuestos (overlapping), el uso de medidas múltiples puede también descubrir alguna variación única que de otra manera hubiera sido dejada de lado (ignorada) por los métodos simples. Es ahí que los métodos cualitativos, en particular,

pueden jugar un rol especialmente preeminente por hacer surgir datos y sugerir conclusiones que otros métodos eran incapaces de captar. Elementos del contexto son iluminados. En este sentido, la triangulación puede ser usada no sólo para examinar el mismo fenómeno desde múltiples perspectivas sino también para enriquecer nuestra comprensión al permitir la emergencia de nuevas y más profundas dimensiones.

En todos los varios diseños de triangulación está implícita una asunción básica. La efectividad de la triangulación se basa en la premisa de que las debilidades de cada método individual van a ser compensadas por la fortaleza contrabalanceadora de otro. Se asume que medidas múltiples e independientes no comparten la misma debilidad o potencialidad de sesgo (Rohner, 1977: 134). A pesar de que ha sido siempre observado que cada método tiene sus ventajas y desventajas, el propósito de la triangulación es optimizar las ventajas y neutralizar, más que combinar, las debilidades.

Quizá el método prevaleciente de usar la triangulación se ha reflejado en el esfuerzo de integrar trabajo de campo y método de encuesta. La viabilidad y necesidad de esta articulación ha sido proclamada por varios científicos sociales (ej. Vidich y Schapiro, 1955; Reiss, 1968; Mc Call y Simmons, 1969; Spindler, 1970; Diesing, 1971; Siebel, 1973). Todos ellos argumentan que los métodos cuantitativos pueden hacer importantes contribuciones al trabajo de campo y viceversa.

Así es que investigadores que utilizan metodologías cualitativas son inducidos a sistematizar sus observaciones, a utilizar técnicas de muestreo, y a emplear esquemas cuantificables para codificar complejos conjuntos de datos. Como

escriben Vidich y Schapiro (1955: 31), "sin los datos de encuesta el observador sólo puede hacer estimaciones "razonables" sobre su área de ignorancia en el esfuerzo para reducir los sesgos". La investigación por encuesta puede también contribuir a aumentar la confianza en la generalización de los resultados.

Convergentemente, los investigadores orientados cuantitativamente son estimulados a explotar "las posibilidades de la observación social" (Reiss, 1968: 360). Entre otras ventajas el trabajo de campo puede contribuir a la investigación por encuestas con respecto a la confirmación de la validez de los resultados, la interpretación de relaciones estadísticas y la clarificación de hallazgos sorprendentes (Siebel, 1973: 1345).

Así los informantes pueden ser utilizados en el curso de investigaciones cuantitativas (Campbell, 1955) e "interpretaciones holísticas" (por ejemplo variables contextuales) pueden ser utilizados para echar luz sobre datos cuantitativos (Diesing, 1971: 171). Más implícitamente la misma selección del lugar donde llevar a cabo una investigación es típicamente una función de datos cualitativos como lo es el proceso de construir y probar un instrumento de encuesta.

Diesing (1971: 5) concluye osadamente que la variedad de combinaciones es tan grande que la investigación por encuesta y el trabajo de campo pueden ser vistos más como los dos extremos de un continuo que como dos tipos distintos de métodos. Pese a esto, diseños de investigación que integran extensivamente tanto trabajo de campo (observación participante) y encuestas, son raros. Además, las revistas profesionales tienden a especializarse por metodología, estimulando de este

modo la pureza del método.

Afortunadamente algunas excepciones pueden ser encontradas. Algunos muy buenos ejemplos de combinar métodos incluyen al importante trabajo de La Piere (1934) sobre la relación entre actividades y conducta, el estudio de Reiss sobre las relaciones entre la policía y los ciudadanos (1968: 355), el estudio de Sales (1973) sobre el autoritarismo, el trabajo de Van Maanen's (1975) sobre la socialización de los policías, y los estudios descritos en, o modelados de acuerdo al trabajo de medidas no obstrusivas de Webb y otros (1966). Además es probable que esta estrategia de triangulación esté presente en muchas tesis doctorales que cuando son resumidas en artículos tienden a poner el acento sólo en los métodos cuantitativos. Por lo tanto el modelo de triangulación no es nuevo. Sin embargo este modelo de investigación y sus ventajas no han sido suficientemente apreciados. Es por éso que pensamos que tiene sentido articular y describir su uso.

*Una ilustración de cómo funciona la triangulación*

La estrategia de triangulación fue utilizada en un estudio que yo conduje sobre los efectos de una fusión de empresas sobre los empleados (Jick, 1979). Las primeras entrevistas sugirieron que los empleados estaban intensamente ansiosos en ese estado de flujo, especialmente en lo concerniente a su seguridad en el empleo. Un foco de la investigación fue documentar y examinar las fuentes y síntomas de ansiedad, los individuos que la estaban experimentando y su impacto en el funcionamiento de la nueva organización que estaba surgiendo de la nueva fusión.

¿Como habían sido medidas en una organización la

ansiedad y su dinámica? Marshall y Cooper (1979: 86) señalan, por ejemplo, que no hay una sola manera generalmente aceptada de medir síntomas de tensión. En base a investigaciones pasadas hay varias alternativas técnicas que pueden ser usadas: a) preguntarle a la persona directamente; b) preguntarle a la persona indirectamente (ej. tests proyectivos); c) preguntarle a otros que interactúan con la persona y d) observar sistemáticamente la conducta de la persona o e) medir síntomas psicológicos. Predeciblemente cada una de esas estrategias tienen tantos puntos fuertes como débiles. Muchas de las limitaciones giran alrededor de la existencia de muchas probabilidades de (likely hood of high demand characteristics) características de alta demanda y considerables obstáculos en el proceso de medida.

Dadas características de alta demanda en el estudio de la ansiedad y las fallas potenciales en cada método, la estrategia de investigación más adecuada parece ser la triangulación. Ningún método por sí mismo fue suficiente y por lo tanto se desarrolló un diseño que utilizó una combinación de métodos. Los datos fueron recolectados durante un período de catorce meses que incorporó múltiples puntos de vista y aproximaciones: tanto sentimientos y conductas, informes directos e indirectos, observaciones con y sin intervención (obtrusive and unobtrusive). Los métodos cubrieron un rango suficientemente amplio para incluir una variedad de las dimensiones de la ansiedad.

El "paquete" investigativo utilizado de la investigación sobre la dinámica de ansiedad e inseguridad en el trabajo incluye muchos elementos "standard". Encuestas fueron distribuidas a una muestra de empleados. Ellas contenían una

combinación de índices ya probados y también de otros nuevos relacionados a tensiones y ansiedades. Para completar estos datos fue seleccionada una submuestra para realizar entrevistas semiestructuradas de prueba. La encuesta también contenía "items" relacionados a los síntomas de ansiedad así como medidas proyectivas. Estas fueron diseñadas como técnicas indirectas y no amenazadoras. Adicionalmente fueron conducidas entrevistas autoadministradas a los supervisores para registrar sus observaciones sobre ansiedad de los empleados.

Otro conjunto de métodos, algo menos convencional, probó ser especialmente fructífero.

Predominantemente de naturaleza cualitativa, éstos están basados en una observación no intervencionista y no participante, así como en materiales de archivo. Por ejemplo, una de las organizaciones fusionadas tenía archivos, que contienen una variedad de documentos, libros y memorias sobre la organización que cubrían cien años de historia. Estos archivos también contienen una cantidad de recortes de periódicos que nombran la organización y la fusión, así como una gran variedad de memos internos a los empleados. Esta era también una rica fuente de datos.

El desarrollo de mediciones discretas (no obstrusivas) tiende a hacerse menos ortodoxo y más innovativo que el resto de los métodos de investigación. Quizá la medición discreta más instructiva en este caso fue una especie de "termómetro de ansiedad". La idea surgió a causa de ciertas circunstancias fortuitas en que una oportunidad adicional de investigación fue encontrada en los archivos. El archivista mencionaba que los empleados estaban frecuentemente consultando

los documentos. Cuando se le preguntó por qué, él respondió que ellos venían a comparar las recientes noticias y memos (con respecto a la futura organización) con los pronunciamientos pasados. Desde que la información más reciente tiende a ser ambigua, sino contradictoria, los documentos proveen una oportunidad de revisar materiales sistemáticamente. La mayoría de los empleados estaban aparentemente buscando información para aliviar su ansiedad acerca del carácter incierto de los acontecimientos por venir.

A partir de esta comprobación las visitas a los archivos fueron tratadas como expresiones de ansiedad de los empleados, un termómetro del nivel de ansiedad de la organización. La búsqueda de información parecía representar un mecanismo para reducir la incertidumbre. Así se hipotetizó que a mayor número de gente que visitaba el archivo para usar los documentos, una mayor intensidad del nivel de ansiedad. Así emergió un esfuerzo para rastrear el patrón de visitas. El archivista consintió en registrar el número de usuarios del archivo con algunos datos suplementarios sobre el visitante tal como la edad, localización laboral, y la cantidad de tiempo pasado con los documentos.

El patrón de uso del archivo fue después comparado con los datos reunidos de una serie de entrevistas, un survey a través de las secciones, y otras técnicas discretas. Estas otras medidas también rastreaban conductas con ansiedad como por ejemplo, a) datos de archivo sobre tendencias de cambio de empleo y ausentismo, y b) un análisis de contenido de rumores y nuevas historias, "acontecimientos de hospitalización" (problemas de salud en el personal) reflejando el flujo de "shocks" a



los que los empleados están sujetos.

Debe subrayarse que los resultados cuantitativos fueron usados largamente para suplir los datos cualitativos más que al revés, lo cuál es más común en la investigación de organizaciones. Los "surveys" (encuestas) devinieron más llenos de significado cuando fueron interpretados a la luz de una información crítica cualitativa, del mismo modo otras estadísticas fueron más útiles cuando se compararon con los análisis de contenido los resultados de las entrevistas. La triangulación a este respecto, puede conducir a un rol prominente para datos cuantitativos.

Poniendo todo junto: ¿hay convergencia?

Estas varias técnicas e instrumentos generaron considerablemente una rica y comprensiva imagen de ansiedad e inseguridad laboral (Greenhalg and Jid, 1979; Jick, 1979). Autoreportes, entrevistas y observaciones de otros trabajadores reflejaron un rango de percepciones, algunas descriptas cualitativamente mientras otras son representadas cualitativamente. En cambio, datos de conducta y datos objetivos recolectados a través de hallazgos de archivos y medidas discretas complementaron los otros datos.

Es un delicado ejercicio decidir si los resultados han convergido o no. En teoría, una confirmación múltiple de hallazgos puede parecer rutinaria. Si es que hay congruencia, ésta presumiblemente es aparente. En la práctica, sin embargo, hay unas pocas directrices para ordenar de forma sistemática datos eclécticos para determinar congruencia o validez. Por ejemplo, pueden todos los componentes de una aproximación multimetódica ser sopesados equitativamente, éso es todas las

evidencias son igualmente útiles. Si no es así, no es claro sobre qué bases los datos deben ser evaluados (o ponderados); salvo por las preferencias personales. Dada la diferente naturaleza de los resultados multimetódicos, la determinación es probable que sea subjetiva. Mientras los tests estadísticos pueden ser aplicados a un método en particular, no hay tests formales para discriminar entre métodos para juzgar sobre su aplicabilidad. El concepto de "diferencias significativas" cuando es aplicado a diferencias juzgadas cualitativamente no es muy apto para comparar con los tests estadísticos que también muestran "diferencias significativas".

Los varios métodos en conjunto producen resultados largamente consistentes y convergentes. Datos de archivo y de entrevistas han indicado una fuerte relación entre altos "turnover" (rotación de personal) e inseguridad y ansiedad laboral. Mientras que los datos de encuesta mostraron una relación paralela entre la propensión expresada a abandonar el trabajo e inseguridad en el trabajo. Estos hallazgos fueron establecidos sobre la base de entrevistas telefónicas con empleados que dejaban el empleo, entrevistas personales con sus anteriores supervisores, se encontró también una significativa correlación entre los datos de encuestas hechas a una gran muestra al azar de empleados, y el claro patrón observado entre rumores reportados en nuevas historias y estadísticas de cambio de empleo. No sólo eran las comparaciones entre los métodos consistentes, sino que también eran consistentes las comparaciones entre métodos. Así el mapeo sociométrico resultante de las visitas al archivo era congruente con la ansiedad reportada en las encuestas y entrevistas. Ambos grupos de resultados confir-

maron qué tipo de eventos tienden a ser mayores productores de ansiedad y bajo qué condiciones la ansiedad era reducida. Así, medidas diferentes de la misma "construct" (un concepto o teoría diseñado para integrar de una manera ordenada los diversos datos de un fenómeno) mostraban resultados similares (Phillips, 1971: 19).

Hubo también algunas sorpresas y discrepancias en los resultados multimetódicos que brindaron hallazgos no esperados. Cuando las diferentes medidas rinden resultados diferentes, éllas demandan que el investigador reconcilie las diferencias de algún modo. En realidad, la divergencia puede a veces resultar una oportunidad para enriquecer la explicación. Por ejemplo, en mi estudio, aquéllos más "stresados" (de acuerdo a los resultados de los informes de los afectados) eran los que menos podían visitar los nuevos legajos (de acuerdo a los datos sociométricos) contrariamente a lo que estaba hipotetizado. Esto es, mientras la investigación mostraba que el grupo que reportaba mayor ansiedad era el menos educado y el menos móvil profesionalmente en términos de habilidades de trabajo, esos empleados de baja capacitación estaban poco representados entre los visitantes al archivo. Un método produjo resultados que predijeron manifestaciones de ansiedad, pero un segundo método no pudo confirmar esta predicción. Sin embargo, entrevistas adicionales y observaciones - otra vez métodos cualitativos - ayudaron a conciliar la diferencia porque sugirieron que los empleados poco educados tendían a confiar más en comunicaciones orales (e.g. entre un grupo informal de compañeros) que en documentos escritos. Esta interpretación resultó entonces de los hallazgos divergentes basados en datos sociométricos, observación no

participante en el trabajo y afuera del mismo, y entrevistas abiertas.

Al buscar explicación para resultados divergentes, el investigador puede descubrir resultados no esperados, o factores contextuales ignorados. En una instancia, datos de entrevistas ayudaron a sugerir una relación entre inseguridad/ansiedad y ciertos síntomas actitudinales. Resultados de encuestas, sin embargo, indican que mientras los empleados de las oficinas centrales de la organización estaban menos seguros en sus trabajos que los empleados en las empresas satelitales la magnitud del síntoma era inversa. Esto es, los "vencedores" reportaban más síntomas que los "vencidos". Pero entrevistas adicionales y un análisis de las notas de campo mostraban que los síntomas más severos reflejaban fuentes únicas de ansiedad correspondientes a la organización central. Los resultados del trabajo de campo y encuestas fueron así compatibles cuando una variedad de previamente no considerados factores contextuales fueron iluminados.

El proceso de recopilar material de investigación basado en el uso de multimétodos es útil haya o no convergencia. Cuando hay convergencia, la confianza en los resultados crece considerablemente. Los hallazgos no son ya atribuibles a un efecto del método. Sin embargo, cuando emergen resultados divergentes, se generan explicaciones alternativas y probablemente más complejas. En mi investigación sobre ansiedad, la triangulación permitió realizar explicaciones más confiables, tanto para testear como para crear hipótesis y para más imprevisibles y relacionados al contexto, hallazgos.

En conjunto, el investigador que triangula debe

buscar un ordenamiento lógico entre los resultados de los varios métodos. Su pretensión de validez se basa en el juicio, o como Weiss (1968: 349) lo llama "una capacidad de organizar materiales en un cuadro plausible". Uno comienza a ver al investigador como un constructor y un creador, poniendo juntas muchas piezas de un complejo rompecabezas en una totalidad coherente. Es en este respecto, que conocimiento de primera mano obtenido a través de métodos cualitativos puede transformarse en crítico. Mientras uno puede confiar en ciertas convenciones científicas (ejemplo: hacer escalas, grupos de control, etc.) para maximizar la credibilidad de los propios hallazgos, el investigador que usa triangulación tiende a confiar más aún en un "sentido" de la situación. Esta intuición y conocimiento de primera mano obtenido desde múltiples puntos de vista es centralmente reflejado en el proceso de interpretación. Glasser y Strauss (1965: 8) observación sobre trabajadores de campo sumariza este punto de cómo investigaciones que triangulan parecen ser cristalizadas: "el trabajador de campo conoce, y conoce, no sólo porque él ha estado en el terreno y porque él ha cuidadosamente verificado sus hipótesis, sino porque en "sus huesos" él siente el valor de su análisis final".

#### La "Cualidad" en triangulación.

La triangulación provee a los investigadores de muchas importantes oportunidades. Primero, ella permite a los investigadores tener más confianza en sus resultados. Esta es la principal fuerza del diseño multi-método. La triangulación puede jugar otros roles constructivos también. Ella puede estimular la creación de métodos inventivos, nuevas maneras de capturar un problema para balancear con métodos convencionales de obtención

de datos. En mi estudio, ésto fue ilustrado por el desarrollo de "termómetro de ansiedad" con medidas discretas (no-obstrusivas) sobre cambios en el nivel de ansiedad.

La triangulación puede también ayudar a descubrir las dimensiones desviadas de un fenómeno. Diferentes puntos es probable que produzcan algunos elementos que no encajan en una teoría o modelo. Así, viejas teorías son reconstruidas o nuevas teorías desarrolladas. Además, como ya fue señalado, divergentes resultados a partir de muchos métodos, pueden llevar a enriquecer las explicaciones sobre el problema de investigación.

El uso de varios métodos puede llevar también a una síntesis o integración de teorías. En este sentido, triangulación metodológica corre en paralelas muy cercanamente a la triangulación teórica (Denzin, 1978: 295); ésto es, esfuerzos para llevar diversas teorías a tratar con el mismo problema (ej. Levine y Campbell, 1979; Marris, 1975). Finalmente, triangulación puede también servir como un test crítico, en virtud de su comprensividad, para teorías competidoras.

Una red ligando todos esos beneficios es la parte importante que juegan los métodos cualitativos en triangulación. El investigador es llevado a sostener una provechosa cercanía a la situación, lo que le permite una mayor sensibilidad a las varias fuentes de datos. Datos cualitativos y análisis funcionan como el cemento que une la interpretación de resultados de muchos métodos. En un aspecto, datos cualitativos son usados como el cruce crítico para evaluar métodos cuantitativos. En otro aspecto, el análisis se beneficia de las percepciones obtenidas a partir de experiencias personales y observaciones de primera mano. Así entra el investigador habilidoso que usa los

datos cualitativos para enriquecer y dar brillo al retrato. Finalmente la aproximación convergente utiliza métodos cualitativos para iluminar conducta en contexto (Crombach, 1975) donde factores situacionales juegan un rol prominente. En suma, triangulación, que prominentemente envuelve métodos cualitativos, puede potencialmente generar lo que los antropólogos llaman "trabajo holístico" o "descripción densa". Como Weiss concluye, "Datos cualitativos son aptos para ser superiores a los datos cuantitativos en densidad de información, vividez y claridad de sentido, características más importantes en trabajos holísticos, que la precisión y la reproductibilidad" (1968: 344-345).

La estrategia de triangulación tiene algunas limitaciones. Primero, la replicación es muy difícil. La replicación ha estado largamente ausente en muchas investigaciones organizacionales, pero es usualmente considerado verla como un paso necesario en el progreso científico. Replicar un conjunto de métodos, incluyendo técnicas idiosincráticas, es una tarea casi impensable y no es probable que se transforme en un ejercicio popular. Métodos cualitativos, en particular son muy problemáticos de replicar. Segundo, mientras puede aparecer más obvio, métodos múltiples no pueden ser usados con la "mala" pregunta (wrong question). Si la investigación no está claramente focalizada teórica y conceptualmente, todos los métodos en el mundo no van a producir un resultado satisfactorio. Similarmente, la triangulación no debe ser usada para legitimar un método dominante, personalmente preferido por el investigador. Esto es, si tanto métodos cuantitativos o cualitativos se transforman en meras cortinas para el otro, entonces el diseño es inadecuado o sesgado. Cada método debe ser representado de una manera

significante. Esto sin embargo, levanta la cuestión de si los varios instrumentos pueden ser vistos como igualmente sensibles al fenómeno que está siendo estudiado. Un método puede, de hecho, ser más fuerte o más apropiado pero ésto debe ser cuidadosamente justificado y hecho explícito. De otra manera el propósito de la triangulación es subvertido.

La triangulación es una estrategia que puede no ser adecuada para todos los propósitos de investigación. Varias limitaciones (ej. costo en tiempo) pueden prevenir su uso efectivo. Sin embargo, triangulación tiene puntos fuertes vitales y estimula la investigación productiva. Ella levanta los métodos cualitativos a su merecida prominencia, y al mismo tiempo demuestra que los métodos cuantitativos pueden y deben ser usados de una manera completa. Sobre todo, triangulación demanda creatividad de sus usuarios, ingenio en recoger datos e interpretación penetrante de los datos. Ella responde a una observación hecha por un sociólogo (Phillips, 1971: 175): "nosotros no podemos simplemente afrontar el continuar comprometidos en el mismo tipo de estéril, no productiva, no imaginativa, investigación que ha caracterizado por mucho tiempo a mucha... investigación".

En este sentido, triangulación no es un fin en sí mismo y tampoco un afinamiento de nuestros instrumentos de investigación. Más bien, élla puede estimularnos a definir mejor y analizar problemas en investigación organizacional.

*Observación: El presente trabajo puede confrontarse con: Processs and Impact of a Merger: an Individual and Organizational Perspective, Doctoral dissertation, New York State School of Industrial and Labor Relation, Cornell University, 1979.*