

# Modos de investigar los fenómenos sociales<sup>1</sup>

*Carlos M. Arroyo Gonçalves*

*Boliviano. Licenciado en Ciencias de la Comunicación y Magíster en Comunicación y Desarrollo. Doctorante sobre Derecho a la Información y Ética. Docente Tiempo Completo de la Carrera de Comunicación Social y Responsable del Servicio de Capacitación en Radio y Audiovisuales para el Desarrollo (SECRAD) de la Universidad Católica Boliviana San Pablo, en Cochabamba, y miembro del directorio de la Asociación Boliviana de Investigadores de la Comunicación (ABOIC).*

*E-mail: arroyo@ucbcb.edu.bo*

## *Resumen:*

El presente texto proporciona información distintiva sobre las metodologías cuantitativa y cualitativa, mismas que se constituyen -en las ciencias sociales en general y en la comunicación en particular- en los modos más usados para abordar distintos problemas y/o fenómenos sociales. La idea central gira entorno a que no hay una mejor metodología para hacer investigación, sino sólo un modo más adecuado según las necesidades o circunstancias.

**Palabras clave:** Metodología cuantitativa, metodología cualitativa, proceso de investigación, herramientas

## *Resumo*

O presente texto proporciona informação distintiva sobre as metodologías cuantitativa y cualitativa, que se constituem -nas ciencias sociais em general e na comunicação em particular- nos modos mais usados para abordar distintos problemas y/o fenómenos sociais. A ideia central gira em torno a que nao há uma melhor metodologia para pesquisar, mas apenas um modo mais adequado segundo as necessidades ou circunstancias.

**Palavras Chave:** Metodología cuantitativa, metodología cualitativa, processo de pesquisa, técnicas.

## *Abstract*

The present text provides distinctive information regarding the quantitative and qualitative methodologies, which are the most used forms –in social sciences in general and particularly in communications- to tackle different issues and/or social events. The main idea revolves around the fact that there is no better methodology in order to do research, but just a more accurate form according to necessities or circumstances.

**Key words:** Quantitative methodology, qualitative methodology, research process, techniques.

*“La experiencia no consiste en lo  
que le ocurre a un hombre,  
sino en lo que éste  
hace con lo que le ocurre”*

*Aldous Huxley*

El término **metodología**, según Taylor y Bogdan (1994), designa el modo en que se enfocan los problemas y se buscan las respuestas. En ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación.

Reducido a sus rasgos esenciales, los debates sobre metodología tratan sobre supuestos y propósitos, sobre teoría y perspectivas (Cf. Taylor y Bogdan 1994).

Existen diferentes modos de investigar los fenómenos sociales. En las ciencias sociales han prevalecido dos perspectivas teóricas principales. La primera, el **positivismo**, que reconoce su origen en el campo de las ciencias sociales en los grandes teóricos del siglo XIX y primeras décadas del XX, especialmente August Comte (1896) y Emile Durkheim (1938, 1951).

Los positivistas buscan los hechos o las causas de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos, Durkheim afirmaba que los científicos sociales deberían considerar los hechos o fenómenos sociales como “cosas” que ejercen una influencia externa sobre las personas.

La segunda perspectiva teórica principal, siguiendo a Deutscher (1973), se denomina **fenomenología**.

Un científico social desde la fenomenología quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es la que las personas perciben como importantes.

Taylor y Bogdan (1994) explican que debido a que los positivistas y los fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, es que sus investigaciones exigen distintas metodologías.

Así, adoptando el modelo de investigación de las ciencias naturales, el positivista busca las causas mediante métodos cuantitativos tales como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos, que producen datos susceptibles de análisis

estadístico. El fenomenólogo, en cambio, busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación etnográfica, la entrevista en profundidad, los grupos focales y otros, que generan datos descriptivos.

A continuación veremos algunas particularidades de cada una de estas metodologías, para luego confrontarlas e identificar sus principales diferencias.

## 1. Estudios cuantitativos

En un *estudio cuantitativo*, se observan propiedades cuantificables expresados en datos que son sometidos a operaciones estadísticas o matemáticas de mayor o menor complejidad (Cf. Quezada 1997).

En este tipo de estudios, se busca establecer en **qué grado** existe, con **qué intensidad o frecuencia** se presenta un cierto rasgo o una variable dentro del objeto de estudio.

El **cuánto** adquiere gran relevancia en estudios de este tipo, pero no sólo el cuánto sino también el **cómo**, relacionando la cantidad en que aparece un atributo con la cantidad en que aparece otro; en qué medida coinciden los cambios que muestra una variable con los cambios de otra.

Por ejemplo, continúa María Isabel Quezada, **cuántos** jóvenes ven el nuevo canal de televisión dirigido a ellos; **cómo** se distribuyen estos jóvenes por edad, por nivel socioeconómico, por sexo, por situación familiar (si viven con ambos padres o padres separados); **qué** programación del canal prefieren, según cada una de esas mismas variables; qué uso de los mensajes hacen unos y otros. Esos datos ¿muestran alguna asociación estadísticamente significativa entre la situación en que esos jóvenes viven,

por un lado, y el uso que le dan a la programación, por otro?

Es decir, no solamente se contabiliza o cuantifica, sino que además se someten los resultados a un tratamiento de carácter estadístico, el que puede ser muy elemental o bien complicado como se quisiera o necesitara, asunto que dependerá de la pregunta que se haya formulado en un comienzo y de las respuestas tentativas o hipótesis que se hayan decidido verificar (Cf. Quezada 1997).

Lo anterior se logra a veces mediante el examen del conjunto total o parcial de los componentes del grupo o clase, como podría ser el estudio de los programas, del horario de máxima audiencia en la semana, o en un mes determinado.

En los casos en que el análisis realizado involucra a la totalidad de los componentes se denomina censo, o si se trabaja solo con una parte de la totalidad se denomina muestra. En ambos casos, los procedimientos que aseguran la posibilidad de llegar a la totalidad o a una parte representativa son de tipo matemático estadísticos, que proponen reglas claras para conocer la probabilidad de selección de cada componente.

Algunas de las herramientas cuantitativas más empleadas son:

Herramientas cuantitativas
- Encuesta: Personal, Telefónica, Postal, Electrónica
- Análisis de contenido
- Análisis morfológico
- Panel

## 2. Estudios cualitativos

Un *estudio cualitativo* será aquel que se interese por conocer ciertas cualidades o atributos de los objetos, sin tender a la cantidad y sin buscar atributos que sean cuantificables por sí mismos como lo son, por ejemplo, la edad o el rating de audiencia (Cf. Quezada 1997).

A criterio de Quezada (1997), los rasgos o propiedades cualitativas no son en sí cuantificables, ejemplo: las percepciones del público acerca de un programa televisivo; la ideología que emana del mensaje de una revista; las razones que declaran tener las personas para preferir un determinado producto (periódico, spot publicitario, detergente).

Una investigación cualitativa perseguirá, entonces, descubrir determinadas características o rasgos que se supone están presentes en la población bajo estudio, así por ejemplo: **por qué** piensan de tal modo; o **qué** les gusta de un programa o de un medio de comunicación determinado; **qué** ven en él, **cómo** llena sus expectativas, **qué** uso le están dando, **qué** les inspira, **por qué** lo ven, **qué** buscan en un mensaje (Cf. Quezada 1997).

En el caso de los estudios cualitativos, no importa cuántas veces o en qué porcentaje se da un atributo, cuál es la desviación estándar, la variante o los coeficientes de asociación.

De esta manera, se entiende en sentido amplio que la investigación cualitativa estudia las cosas en su ambiente natural, tratando de entender o interpretar los fenómenos en términos del significado que le dan las personas involucradas. Es intensiva, estructural y basada en métodos de observación directa. El principal interés radica en la descripción de los hechos observados, para interpretarlos y comprenderlos dentro del contexto global en que se producen, con el fin de explicar los fenómenos.

La técnica cualitativa implica un modo de investigación social, en la que se da una especial importancia a la recolección de datos, y observaciones lentas, prolongadas y sistemáticas, a base de notas, grabaciones, registros y ejemplos. El investigador cualitativo prefiere que la teoría emerja de los propios datos. Erickson (1976) dice: lo que mejor hace la investigación cualitativa es describir

**En los estudios cualitativos, lo que interesa es conocer cómo es una cosa, más que cuántas veces es**

incidentes claves en términos descriptivos funcionalmente relevantes y situarlos en una cierta relación con el más amplio contexto social, empleando el incidente clave como un ejemplo concreto del funcionamiento de principios abstractos de organización social.

El análisis cualitativo opera en dos dimensiones y de forma circular: “no solo se observan y graban los datos, sino que se entabla un diálogo permanente entre el observador y lo observado, entre inducción (datos) y deducción (hipótesis), al que acompaña una reflexión analítica permanente entre lo que se capta del exterior y lo que se busca cuando después de cierta reflexión se vuelve de nuevo al campo de trabajo”.

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados, por ello tratan de:

1. Entrar dentro del proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada.
2. Describir y comprender los medios detallados a través de los cuales los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean su propio mundo y el de los demás.
3. Conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia, su significado, su mantenimiento y participación a través del lenguaje y de otras, construcciones simbólicas.
4. Recurrir por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados de experiencia, a través de la inmersión en los contextos en los que ocurre.

Los muestreos, investigaciones estandarizadas comparativas, los experimentos de laboratorio, las relaciones entre las medidas, son en este caso más o menos extremos, inútiles o rechazados, por la necesidad que siente el investigador de hacerse sensible al hecho de que el sentido “nunca puede darse por supuesto” y de que “está ligado esencialmente a un contexto”.

Lo esencial en la investigación cualitativa es el análisis objetivo del significado subjetivo. Este significado subjetivo es el que preside el comportamiento de los individuos cuando estos actúan en “función de otros”. En el caso concreto de los grupos de discusión, por ejemplo, podríamos inferir que el individuo es una mezcla “de su yo

subjetivo” y del “yo subjetivo de los otros”. El grupo de discusión exige, un diseño abierto y una integración de los investigadores, como seres concretos, como sujetos en procesos, durante el proceso de investigación.

Algunas de las herramientas cualitativas más empleadas son:

Herramientas cualitativas
- Observación etnográfica
- Estudios de caso
- Entrevistas en profundidad
. Historia de vida
. Abierta
. Semidirigida
. Cerrada
- Grupos focales

### 3. Diferencias entre la perspectiva cuantitativa y la cualitativa

Las principales diferencias entre las perspectivas cuantitativa y cualitativa pueden darse a conocer según diferentes criterios:

- las *bases teórico filosóficas*, y
- las *bases operativas o prácticas*.

Según las **bases teórico filosóficas** las dos perspectivas cuantitativa y cualitativa implican (Cf. Wimmer y Dominick 1996; Orozco 1997; Briones 1997; Aguirre 2000):

#### Una percepción diferente de la realidad

√ para el investigador cuantitativo la realidad es *objetiva*, existe al margen de quien la examina y puede ser contemplada en su totalidad, está ahí afuera.

√ Para el investigador cualitativo no existe una realidad única y cada observador crea la realidad formando parte del proceso de investigación. Se trata de una realidad *subjetiva*, que existe sólo en referencia del observador.

### Diferentes visiones de los individuos

- ✓ El investigador cuantitativo cree que todos los seres humanos son esencialmente *similares* y busca las *características generales* para sintetizar sus sentimientos y reacciones.
- ✓ El investigador cualitativo cree que los seres humanos son esencialmente *distintos* y por lo tanto no pueden ser encasillados en categorías únicas.

### El fin de la investigación

- ✓ Los investigadores **cuantitativos** pretenden *establecer leyes generales* de comportamiento y explicar muchos aspectos constantes a lo largo de muchas situaciones o lugares.
- ✓ Los científicos cualitativos, por el contrario, intentan *sentar una explicación específica* sobre una situación dada o particular.

Según las **bases operativas o prácticas** con las cuales se configura la mecánica del trabajo de investigación, las diferencias son (Cf. Wimmer y Dominick 1996; Orozco 1997; Briones 1997; Aguirre 2000):

### La intencionalidad

- ✓ Respecto a la intención fundamental y última, la perspectiva cuantitativa busca *verificar*, mientras que la cualitativa *entender*.

### Papel del investigador

- ✓ El investigador cuantitativo apela

a la *objetividad* y se sitúa al margen de los datos.

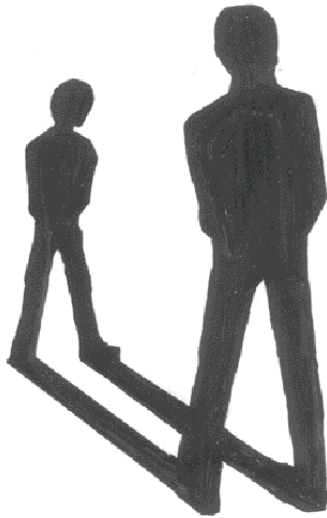
- ✓ El científico cualitativo es una *parte integrante de los datos*; de hecho, sin la participación activa del investigador, los datos no existirían.

### Diseño

- ✓ En la metodología cuantitativa la configuración del estudio se diseña *antes* de empezar, mientras que en la metodología cualitativa el diseño *evoluciona durante* el proceso y se ajusta o modifica según se avanza.

### Delimitación del espacio

- ✓ El investigador cuantitativo procura *limitar variables* contaminantes o distorsionadoras mediante la realización de estudios en espacios controlados.
- ✓ El investigador cualitativo, en cambio, realiza sus trabajos en el propio *terreno natural* que rodea los asuntos observados o en espacios que no condicionen mayormente la observación, intentando captar, en la medida de lo posible, el curso normal de los acontecimientos, sin pretender controlar las variables ajenas.



### Creatividad metodológica

- ✓ En la oferta cuantitativa existe una oferta de *herramientas o técnicas probadas*, que están a la disposición de investigador.
- ✓ En la investigación cualitativa, uno de los desafíos es la *creatividad metodológica*. Es decir, para estas investigaciones es conveniente *combinar técnicas*, por ejemplo, una observación etnográfica y un estudio de caso con entrevistas en profundidad o grupos focales.

### Instrumentos de medición

- ✓ En la investigación cuantitativa los instrumentos de medición *existen aparte* del investigador, pudiendo ser utilizados por otros analistas para seguir recopilando los datos en ausencia del investigador inicial.
- ✓ En contraposición, la investigación cualitativa *tiene en el propio investigador su principal instrumento* y ningún otro analista puede sustituir al primero.

## Formulación de teorías

Mientras el científico cuantitativo emplea la investigación para *comprobar, confirmar o rechazar teorías*, el cualitativo *desarrolla teorías* en simbiosis con su propio proceso de investigación; evolucionando a partir de los datos al mismo tiempo que los recolecta.

Otro listado de las diferencias es el elaborado por G. Briones:

PERSPECTIVA CUALITATIVA	PERSPECTIVA CUANTITATIVA
- Utiliza técnicas cualitativas	- Utiliza técnicas cuantitativas
- Enfoque fenomenológico que busca la comprensión de los hechos que estudia, desde el marco de referencia de los actores.	- Enfoque basado en el positivismo lógico que busca las causas y la explicación de los hechos que estudia, sin interesarse por los estados subjetivos de los actores.
- Enfoque subjetivo.	- Medición controlada.
- Próximo a los datos, perspectiva desde adentro.	- Enfoque objetivo.
- Conocimiento fundado en la realidad, orientado al descubrimiento de hipótesis, exploratorio, descriptivo, inductivo.	- Al margen de los datos, perspectiva desde afuera.
- Conocimiento orientado al proceso.	- No fundado directamente en la realidad, orientado a la comprobación de hipótesis, reduccionista, hipotético-deductivo.
- No generalizable, estudio de casos aislados.	- Conocimiento orientado al resultado.
- Holista.	- Fiable (sólido).
- Asume una realidad dinámica.	- Generalizable: estudio de casos múltiples.
	- Particularista.
	- Asume una realidad estable.

FUENTE: Briones, 1997.

## 4. Ninguna perspectiva es mejor que otra

Una pregunta muy común de todas las personas que se acercan por primera vez a estas perspectivas es ¿cuál es mejor?, ¿cuál es más confiable? La

respuesta es: ¡depende!.

Depende de los objetivos que se persiguen; de la pregunta que se formule, en última, del fin que se persiga. Y es que el debate entre las perspectivas no ha contribuido en nada a mejorar la investigación social, dado que la polémica se ha centrado, muchas veces, en cuestiones estériles.

En realidad, de lo que se trata es reconocer la naturaleza del problema que se aborda, el nivel concreto del conocimiento que se busca y aprovechar la tecnología que se tiene a la mano.

En ese sentido, a pesar de las diferencias mencionadas, muchos investigadores combinan en la actualidad ambas ópticas para lograr un conocimiento completo de los fenómenos que estudian.

Finalmente, según *Cook y Reichardt* (1986), "basta decir que no existe nada, excepto quizás la tradición, que impida al investigador mezclar y acomodar atributos de los dos paradigmas para lograr la combinación que resulte más adecuada al problema de la investigación y al medio con que se cuenta. No existe razón para que los investigadores se limiten a uno de los paradigmas...cuando pueden obtener lo mejor de ambos".

## 5. Validez y calidad de los resultados cualitativos

Un tema muy discutido es el relacionado con la validez de los resultados obtenidos de la técnica cualitativa. Esta discusión es tan fuerte como lo es la controversia cuali-cuantitativa, y se podría remontar el debate a las visiones sustentadas por los autores clásicos E. Durkheim (1974) y M. Weber (1958) sobre cuál debe ser el objeto específico propio de la sociología y la correspondiente metodología para abordarlo.

La validez es el grado en el que un procedimiento mide realmente lo que se propone medir, de otra manera, ¿se está midiendo lo que se piensa que se está midiendo? ¿son válidos los resultados de la técnica utilizada? ¿cuánta confianza se puede depositar en sus resultados? Estas preguntas se formulan frecuentemente, las respuestas son dispares, y dependen mucho del juicio y prejuicio que los investigadores poseen sobre la técnica. Los indicadores de validez requeridos en una metodología difieren de los exigidos para la otra.

El trabajo de *David Brinberg* y *Joseph McGrath* (1980) sobre las “diferentes” formas de validez aplicables a procesos de investigación, criticado por *Ivonne Lincoln* (1985), refiere que ambos procedimientos, el cuantitativo y el cualitativo, están sometidos a “idénticos” criterios de validez, por lo que es sumamente difícil, casi imposible, calibrar el grado de validez de una investigación concreta, así como la relevancia de esta metodología para el desarrollo de la teoría en cualquiera de las ciencias sociales.

Sin embargo, *Ivonne Lincoln* (1985) sostiene que: “si estamos viviendo en el ámbito científico actual un cambio paradigmático con sus correspondientes correlatos metodológicos y prácticos, los criterios de validez deben ser diferentes, lo cual significa que los métodos cualitativos responden en su teoría, diseño y aplicación, a un paradigma científico diferente al de la investigación positiva habitual, razón por la cual no se pueden aplicar los

mismos criterios y tipos de validez en uno y otro caso”.

Posiblemente, el comentario de *I. Lincoln* (1985) puede ser el punto de partida para el logro de opiniones más consensuadas entre los detractores y defensores de ambas formas de entender la validez de los datos. Como se puede observar, el tema no está agotado y se desea dejar constancia del hecho.

Así se podría afirmar que los resultados de una técnica en particular son válidos si se utilizan cuidadosamente para estudiar un problema en el que sea apropiado utilizar dicha técnica.

La validez puede ser evaluada de diversos modos, siendo el más básico la validez **subjetiva** (interna) ¿parecen válidos los resultados?. Otros tipos de validez son: la **predictiva**, entendida como el grado en el que los resultados son confirmados por conductas, experiencias o hechos futuros; y la validez **convergente**, por hechos presentes (Cf. *Kaplan* 1985).

Por último, la validez externa, entendida como la generalización de los resultados, es otro tema largamente debatido. La pregunta que se debe formular es: si se desea generalizar los resultados, con datos sólidos medición controlada. Si la respuesta es afirmativa, porque el trabajo lo requiere, entonces se deberá elegir un procedimiento que así lo permita; pero en muchos casos, la investigación no plantea interrogantes de esta naturaleza, o lo plantea de manera distinta.

Cuando se habla de validez, frecuentemente se relaciona con calidad; cuál es esa relación. Si se cumple la definición de validez, la calidad del proceso es un factor importante a favor, pero si no se cumple la definición, la calidad empleada es un esfuerzo sin valor. La calidad consiste en dos parámetros independientes: lo que hace el investigador; y lo que percibe el cliente o lector del informe, es decir; si el cliente siente que sus expectativas son o no satisfechas con el informe final.

Existen muchos factores que pueden influenciar la calidad del informe final en investigaciones con grupos de discusión.

---

**No existen mejores métodos o metodologías para generar conocimiento, sino que algunos métodos y metodologías son más adecuados según el conocimiento que se pretende generar**

---

Entre ellos, los más importantes son:

<b>Factores que influyen la calidad del informe</b>
- Claridad de los propósitos
- Medio ambiente apropiado
- Suficientes recursos económicos y humanos cuantificados
- Participantes apropiados
- Moderadores profesionales
- Preguntas apropiadas
- Seriedad en el manejo de datos
- Análisis sistemático y verificable
- Presentación apropiada
- Respeto por el participante cliente y método

la validez, son un soporte indispensable en un proceso de investigación cualitativa a través de cualquiera de sus técnicas.

Todos los factores mencionados, aplicados al logro de **Notas**

1. Este texto originalmente fue publicado por la CIESPAL en el año 2002, como parte del libro "El encanto de los grupos de discusión", de Ricardo Thornton. El mismo ha sido modificado en ciertas partes para hacerlo más general en sus contenidos originalmente enfocados a los grupos de discusión.

## Bibliografía

- AGUIRRE, José Luis (2000). Enfoques cuantitativos y cualitativos en la investigación comunicacional. En ABOIC. *I Encuentro Nacional de Investigación de la Comunicación*. La Paz, Bolivia.
- BRIONES, G. (1997). Los procesos de construcción y de integración de paradigmas en las ciencias sociales: situación actual. En Revista Tecnológica educativa. Vol. II N° 4. OEA, Santiago de Chile.
- COMTE, August (1896). *The positive philosophy*. George Bell, Londres.
- COOK, T. y REICHARDT, Ch. (1986). *Métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación evaluativo*. Morata, Madrid.
- DEUTSCHER, I. (1973). *What we say/ what we do: sentiments and acts*. Scott Foresman, Glenview, Illinois.
- DURKHEIM, E. (1974). *Las reglas del método sociológico*. Morata, Madrid.
- DURKHEIM, E. (1951). *Suicide: a study of sociology*. Free Press, Nueva York.
- ERICKSON, K (1976). *Everything in Its Path*. Simon and Schuster, Nueva York.
- KRUEGER, R. (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide, España.
- LINCOLN, Ivonne y otros (1985). *Organizational theory and inquiry*. Sage, USA.
- MORGAN, D. y KRUEGER, R. (1993). When to use focus group and why. En MORGAN, D. (editor) *Successful focus group. Advancing the state of the art*. Qualitative Sociology, N° 7, USA.
- OROZCO, Guillermo (1997). *La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa*. Universidad Nacional de La Plata e IMDEC, México.
- QUEZADA, Ma. Isabel (1997). *Notas prácticas para la investigación en la comunicación*. Textos de docencia universitaria, Universidad Diego Portales, Chile.
- TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, Buenos Aires.
- WEBER, M (1958). *Essays in Sociology*. Oxford University Press, New York.
- WIMMER, R. W. y DOMINICK, J. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos*. Bosch Comunicación, Barcelona.