



Fichas para investigadores

¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?

Autora:

Fernández Núñez, Lissette. Institut de Ciències de l'Educació. Universitat de Barcelona.

Existen cuatro técnicas o métodos principales para obtener información: los documentos, las entrevistas, la observación y los cuestionarios (Blaxter, Hughes y Tight, 2000), los cuales pueden utilizarse solos o pueden combinarse para tener diferentes enfoques sobre las variables en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

La selección de una u otra herramienta depende primordialmente de si aquella que se pretende utilizar es confiable y válida, tanto si se trata del cuestionario mejor diseñado como de la entrevista aparentemente más informal (Salkind, 1999). La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados y la validez al grado en que dicho instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández *et al*, 2003).

Documentos

Todo proyecto de investigación implica, en mayor o menor medida, el uso y el análisis de documentos, muchas veces junto con otras técnicas, como por ejemplo, entrevistas con informantes clave. "Se espera que los investigadores lean, comprendan y analicen críticamente los trabajos de otros, sean colegas de investigación, profesionales o políticos" (Blaxter *et al*, 2000, p. 205).

Sin embargo, en algunos proyectos la recolección de datos se basa casi exclusivamente en documentos de varios tipos. Los proyectos pueden, por ejemplo:

- Basarse en la biblioteca, con el objeto de resumir críticamente un área de investigación ya estudiada y registrada por escrito.
- Basarse en el ordenador y consistir, en gran medida, en el análisis de conjuntos de datos previamente recolectados.
- Tener un interés político, en cuyo caso se examinarán materiales relacionados con decisiones políticas específicas.
- Tener una orientación histórica, lo que implica recurrir a los archivos disponibles y a otras pruebas documentales que aún se conservan.

Los investigadores cuyos proyectos de investigación se basan en documentos pueden valerse de datos secundarios, es decir, de datos ya recolectados y posiblemente analizados por otros.



Entre los documentos que pueden aportar datos secundarios están (Blaxter *et al*, 2000):

- Censos e informes estadísticos
- Informes oficiales del gobierno
- Informes anuales de las empresas privadas
- Documentos institucionales
- Libros y revistas
- Periódicos, programas de radio y televisión

Entrevistas

En el método de la entrevista se pregunta y/o se los discute con la gente sobre ciertos temas. Esta técnica sirve para recolectar datos imposibles de obtener mediante la observación y los cuestionarios y permite innumerables variaciones.

Algunas de las posibles variaciones de la técnica de entrevista son:

- Puede realizarse personalmente o a distancia (por teléfono)
- Puede llevarse a cabo en la casa del entrevistado, del entrevistador, en el lugar de trabajo, en la calle o en algún otro "terreno neutral"
- Puede ser muy estructurada (conjunto de preguntas que exigen respuestas específicas) o puede ser flexible y tomar la forma de una discusión (no estructurada). Las entrevistas semiestructuradas se hallan entre ambos extremos
- Se pueden utilizar diferentes maneras de interrogar durante la entrevista: interrogatorio de encuesta, interrogatorios clínicos, de aula y de tribunales, entrevista personal, interrogatorio penal y entrevista periodística
- Se pueden utilizar recursos como las fotografías para estimular la discusión
- Pueden participar dos personas: el entrevistador y el entrevistado, o incluir a más de una persona y a más de un entrevistador
- El entrevistado puede no saber de antemano qué temas o cuestiones se discutirán
- La entrevista puede registrarse de varias maneras. Es posible grabarla y luego transcribirla, tomar notas durante la entrevista y/o después de ella, y en los casos en que hay dos entrevistadores, uno puede conducir la entrevista y el otro tomar notas
- El seguimiento de las entrevistas también se puede hacer de varias formas. Por ejemplo, enviar la transcripción al entrevistado para que la comente, formularle preguntas suplementarias o realizar una serie de entrevistas durante un período de tiempo, desarrollando las unas a partir de las otras y explorando los cambios en las opiniones o experiencias de la persona entrevistada

Un aspecto clave a tomar en cuenta en las entrevistas, cuestionarios e interrogatorios es formular con el mayor tacto posible las preguntas potencialmente indiscretas. Por ejemplo, la edad del entrevistado, el estado civil, los ingresos, la clase social y el nivel de educación alcanzado.

NOTA: lleva mucho tiempo transcribir y analizar entrevistas grabadas. Por ejemplo, Tizard y Hugues (1991) grabaron a niños en la escuela y en sus hogares con el fin de conocer cómo aprendían. A estos autores les llevaba doce horas transcribir una hora de grabación, más cinco horas para examinar la transcripción y agregar el contexto. La transcripción de una hora de conversación abarcaba un promedio de sesenta páginas A4.



Observación

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o de la conducta manifiesta, la cual puede utilizarse en muy diversas circunstancias (Hernández *et al*, 2003). Con los métodos o técnicas de observación el investigador participa mirando, registrando y analizando los hechos de interés (Blaxter *et al*, 2000). Su objetivo primario es registrar el comportamiento sin interferirlo. Como observador se debe hacer todo lo posible para mantenerse al margen de la conducta que se está observando para no estorbar ni interferirla (Salkind, 1999).

Los estudios basados en la observación permiten una variedad de enfoques (Blaxter *et al*, 2000):

- Los hechos pueden registrarse en el momento o más tarde, ya sea por el investigador o utilizando grabadoras u otros equipos
- La observación se estructura basándose en un marco conceptual determinado o puede ser relativamente flexible
- El observador puede participar de los hechos en estudio e interactuar con los sujetos observados (*observación participante*) o bien actuar únicamente en calidad de observador "imparcial" (*observación no participante*)

Los aspectos claves a ser tomados en cuenta al momento de realizar una observación son (Blaxter *et al*, 2000):

- ¿Es el momento oportuno para realizar las observaciones?
- ¿Se necesita diseñar un programa de observaciones o establecer categorías precodificadas? Si es así, es conveniente realizar un estudio piloto con el fin de probarlas antes de registrarlas
- ¿Cómo se organizará el registro de los datos?
- ¿Es preferible registrarlo "todo" o ser más selectivo?
- ¿Es posible que su edad, sexo, grupo étnico, vestimenta u otras características afecten sus observaciones?
- ¿Hasta qué punto es artificial el ámbito de observación y usted resulta visible como observador? ¿Tiene eso alguna importancia?
- ¿La observación es suficiente o necesitará participar o usar otros medios de recolección de datos?
- ¿Hay situaciones a las que no tiene acceso pero que sería interesante observar? ¿Cómo hará para entrar por la "puerta trasera"?
- Si ha decidido participar directamente en los hechos observados, ¿de qué manera equilibrará las demandas de participación con las de observación?

Al igual que las entrevistas, la observación como método para recolectar datos toma mucho tiempo, tanto si el investigador participa, como si no lo hace, en los hechos o acontecimientos observados. Primero, hay que tomar en cuenta el tiempo dedicado a la observación propiamente dicha, y a éste sumarle el tiempo que llevará la interpretación y el análisis de los datos. El tiempo puede reducirse notablemente si se categorizan y estructuran las observaciones de antemano, aunque ello implique perder tanto los detalles como la flexibilidad.

NOTA: cuando el investigador se interesa por un número limitado de hechos específicos, y se anotan o se miden las reacciones de los participantes ante ciertos estímulos, la



observación puede confundirse con el enfoque experimental. En cambio, cuando el observador es un participante clave y activo en los hechos estudiados, la observación puede confundirse con la investigación-acción.

Cuestionarios

Los cuestionarios son una de las técnicas de recolección de datos más utilizada. Consiste en formular por escrito preguntas puntuales a las personas cuyas opiniones, experiencias o habilidades, nos interesan (Blaxter *et al*, 2000, Hernández *et al*, 2003). Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin la ayuda o intervención directa del investigador, ya que muchos son auto-administrados (Salkind, 1999).

Existen varias posibilidades a la hora de aplicar un cuestionario:

- Reunir a los participantes en un mismo lugar y aplicarles el cuestionario a todos al mismo tiempo
- Enviar los cuestionarios por correo para que el destinatario los complete y los remita al investigador (es preferible enviar un sobre con el porte pagado para asegurarse que la persona responda)
- Hacer las preguntas por teléfono o personalmente. En este caso se trataría de una entrevista muy estructurada

Hay muchas maneras de formular las preguntas de un cuestionario, y su contenido puede ser tan variado como los aspectos que mida.

Es posible señalar dos tipos de preguntas: las cerradas y las abiertas. Las cerradas contienen categorías o alternativas de respuesta previamente delimitadas, es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta. Las abiertas, por su parte, no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo que el número de categorías de respuesta es muy elevado, en teoría, es infinito (Hernández *et al*, 2003).

Existen ciertas sugerencias para formular de la mejor manera las preguntas de un cuestionario (Blaxter *et al*, 2000):

- Evite las preguntas ambiguas, imprecisas o que suponen un conocimiento especializado por parte del participante
- Recuerde que las preguntas sobre acontecimientos o sentimientos del pasado lejano no siempre se responden con exactitud
- Son más útiles dos o tres preguntas simples que una muy compleja
- No formule preguntas que presuponen una respuesta específica o que inducen al participante a responder de determinada manera, sino las que permiten todo tipo de respuesta
- No redacte demasiadas preguntas en términos negativos
- Recuerde que las preguntas hipotéticas que trascienden la experiencia del entrevistado suscitan respuestas menos precisas



- Evite las preguntas ofensivas y redacte las que son más delicadas de una manera y en un lugar que no afecten el porcentaje global de respuestas (por ejemplo, al final del cuestionario)
- No formule demasiadas preguntas de final abierto, tanto responderlas como analizarlas lleva mucho tiempo

Si se toman en cuenta estas sugerencias, se elaborará un buen cuestionario. Sin embargo, siempre es aconsejable elaborar un cuestionario piloto antes de llevar a cabo todo el estudio y modificar las preguntas según las respuestas recibidas (Blaxter *et al*, 2000).

En la Tabla 1 se resumen los aspectos más importantes a tomar en cuenta a la hora de elaborar un cuestionario (Salkind, 1999).

Tabla 1. Puntos importantes a recordar en el diseño de cuestionarios (Salkind, 1999)

Supuestos básicos en los que se fundamenta el cuestionario
El cuestionario no exige cosas poco razonables del encuestado
El cuestionario no tiene un "propósito oculto"
El cuestionario solicita información que se supone tienen los encuestados
Las preguntas en sí mismas
El cuestionario contiene preguntas susceptibles de ser respondidas
El cuestionario contiene preguntas sencillas
Formato en el que se presentan las preguntas
Los reactivos y el cuestionario se presentan en un formato atractivo, profesional y fácil de entender
Todas las preguntas y páginas están numeradas claramente
El cuestionario contiene instrucciones claras y explícitas sobre cómo debe llenarse y devolverse
Las preguntas son objetivas
Las preguntas están ordenadas, de las fáciles a las difíciles y de lo general a lo específico
Se incluyen transiciones de un tema al siguiente
Se dan ejemplos si es necesario

Existen otros aspectos a tomar en cuenta al momento de elaborar y presentar cuestionarios (Blaxter *et al*, 2000):

- Los cuestionarios deben presentarse mecanografiados o impresos, de una manera clara y atractiva y usando una tipografía que sea legible
- Si envía los cuestionarios por correo, adjunte una carta con sus datos personales, los objetivos de la encuesta y la dirección o el número telefónico de contacto
- Si los cuestionarios se completan por teléfono o en una entrevista personal, preséntese primero, dé la dirección o el número de teléfono de contacto, en caso de que se lo pidan, y prepárese para responder a cuanto le pregunten sobre el cuestionario
- Si las preguntas tocan temas delicados, como sucede con muchos cuestionarios, puede comenzar la entrevista garantizando que las respuestas son estrictamente confidenciales
- Asegúrese de que las instrucciones acerca de cómo debe contestar las preguntas el entrevistado sean claras y precisas
- Es mejor que las respuestas se señalen siempre de la misma forma: con una cruz, trazando un círculo en torno de la respuesta que el entrevistado juzga correcta o bien escribiendo en el espacio correspondiente



-
- La longitud del cuestionario no debe exceder ciertos límites. Sin embargo, es aconsejable dejar espacios entre pregunta y pregunta para que el texto no se vea muy apretado
 - Cuando el cuestionario es largo o complicado y usted espera obtener un número sustancial de respuestas, podría codificarlas de antemano a fin de agilizar el procesamiento de los datos
 - Recuerde que al final del cuestionario debe agradecer a los entrevistados e invitarlo a colaborar en el futuro con más comentarios y preguntas.

Documentación

Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2000) *Cómo se hace una investigación*. Colección Herramientas Universitarias. Barcelona: Gedisa.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003) *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: McGraw-Hill.

Salkind, N.J. (1999) *Métodos de investigación* (3a ed.). México: Prentice-Hall.

Tizard, B. y Hugues, M. (1991) *Reflections on young children learning*. En G. Walford (comp.) *Doing educational research* (pp. 19-40). Londres: Routledge.