

Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica.

Gonzalo Seid
gonzaloseid@gmail.com
Instituto Gino Germani - UBA

Introducción

Este trabajo se propone desarrollar una serie de aspectos relevantes para la enseñanza de análisis cualitativo de entrevistas desde un enfoque sociológico¹. Teniendo en cuenta la gran variedad de tradiciones y estrategias metodológicas cualitativas, así como las especificidades que imponen los objetivos de investigación, los modos concretos de abordar el análisis de entrevistas pueden diferir notablemente, otorgar mayor o menor importancia a determinados procedimientos, ordenar de distinta manera los pasos recomendables o necesarios para lograr los objetivos, o privilegiar determinados recursos en detrimento de otros.

¹ Agradezco a Néstor Cohen por la idea y sus comentarios para la elaboración de este artículo. El presente trabajo surgió de la reflexión sobre la propia práctica docente en el marco del "Pre-proyecto de investigación" que realizamos junto a los estudiantes en la cátedra Moreno de Metodología de la Investigación Social de la Carrera de Sociología de la UBA.

Una de las tensiones que atraviesan el proceso de enseñanza-aprendizaje de la investigación consiste en presentar un panorama de las amplias posibilidades y a la vez enseñar en profundidad algunos procedimientos básicos seleccionados por su mayor relevancia disciplinar y su uso más habitual. No es sencilla la tarea de integrar las distintas posibilidades en una propuesta didáctica adecuada para estudiantes que se inician en el aprendizaje de la investigación cualitativa en sociología, de la manera más sencilla, pero también lo más completa posible. A estas dificultades, se añaden otras derivadas de la aplicación de nuevas tecnologías, como programas informáticos para asistir el análisis cualitativo, con sus potencialidades y limitaciones para la investigación y para la enseñanza.

Muchas de las complejidades para la enseñanza de la investigación cualitativa se derivan de la flexibilidad de los diseños y la simultaneidad entre las fases de trabajo de campo, procesamiento y análisis. Al no ser secuenciales los momentos analíticos y presentar variaciones en cada investigación, no hay reglas fijas ni procedimientos únicos e impersonales para transmitir, e incluso pueden llegar a ser provechosas capacidades como la creatividad, la imaginación y el ingenio. El desafío es precisamente enseñar a desarrollar estas capacidades personales para el análisis. Aunque el apego a ciertos procedimientos analíticos no sea suficiente para ello, consideramos que dominarlos es una condición necesaria. Por este motivo, en el presente trabajo se seleccionan algunos procedimientos y recursos comunes para el análisis sociológico de entrevistas en investigaciones cualitativas, articulados en una propuesta que intenta integrar procedimientos que en la práctica de investigación pueden no utilizarse en conjunto o en este orden. Principalmente se recuperan sugerencias de Strauss y Corbin, propuestas para trabajar desde la teoría fundamentada, pero también adecuadas para otras estrategias cualitativas. El artículo se organiza a partir de una serie de operaciones de distinta naturaleza que deberían realizar y asimilar los estudiantes para poner en práctica el análisis de entrevistas: transcripción, grillado, codificación, formulación de hipótesis, análisis temático/análisis por casos y síntesis.

1. Transcripción

Una vez que los estudiantes han aprendido y puesto en práctica la realización de entrevistas en profundidad, una primera cuestión que consideramos relevante para hacerles notar es que la transcripción de la entrevista es algo distinto de la entrevista misma. En cualquier tipo de entrevista, se necesita registrar lo que se dice y lo que ocurre, para una vez procesado poder analizarlo. Siempre que el entrevistado lo autorice, lo óptimo es poder grabar la conversación para disponer luego de un registro lo más exhaustivo posible del diálogo y la situación de entrevista. Pero la entrevista es más que lo que en ella se verbaliza. Por lo tanto, una actividad que puede proponerse a los estudiantes es que efectúen un informe de la situación de entrevista, que incluya notas de campo y observaciones sobre la misma, atendiendo especialmente a los presupuestos que toda interacción social encierra. Esta actividad debería permitirles efectuar un autoanálisis de su papel como entrevistadores y de los modos en que la definición de la situación, las posiciones sociales, los roles, el espacio físico y las competencias comunicativas de entrevistador y entrevistado, condicionan lo que ocurre y lo que se dice en la entrevista.

Una vez aclarado que la entrevista no se reduce a la transcripción de lo verbalizado en la misma, cabe señalar que para los fines de la investigación sociológica por lo general es mucho más lo que se gana que lo que se pierde analizando las transcripciones en vez del registro auditivo o audiovisual de la entrevista. La transcripción de la interacción verbal permite plasmar lo fundamental de la entrevista sociológica en un texto escrito, en un soporte que facilita el análisis al contrarrestar la evanescencia de la oralidad. Parece conveniente explicitar a los estudiantes que efectúen las transcripciones de manera textual y completa, respetando cada palabra utilizada por el entrevistado, incluyendo posibles errores de expresión, reiteraciones, interjecciones, contradicciones, etc. Cualquier modificación u omisión en esta fase de registro de información implicaría una alteración en los datos finales. Dependiendo de los objetivos de la investigación, pueden ser muy relevantes también las entonaciones, los énfasis e incluso el lenguaje no verbal. Asimismo, algunos de estos aspectos pueden ser recuperados en las transcripciones, insertando indicaciones

respecto a la tonalidad de la narración, las emociones expresadas, etc. La tarea misma de transcribir debería ejercitar la escucha y el análisis de estos aspectos.

Una vez que se cuenta con las transcripciones, puede plantearse a los estudiantes que revisen y evalúen su desempeño como entrevistadores, para que conceptualicen y posteriormente perfeccionen su práctica. En la realización de este ejercicio con estudiantes de la Carrera de Sociología de la UBA, advertimos que a menudo logran tomar conciencia de cuánto han condicionado, inducido, censurado o impuesto unilateralmente significados a su entrevistado. Por ejemplo, en un pre-proyecto de investigación sobre los usos que los alumnos secundarios le dieron a las netbooks del Plan Conectar Igualdad, un estudiante de sociología que entrevistó a un alumno secundario, presentó el siguiente diálogo:

Entrevistador: ¿Armaron un grupo en Facebook, que diga, no sé, 2º segunda [el grado y la división escolar del alumno entrevistado], una cosa así?

entrevistado: No

Entrevistador: Bien.

entrevistado: Muchos pensaron eso, pero no lo hicieron.

Entrevistador: Claro, la fiaca de la adolescencia.

El autoanálisis del papel del entrevistador en la interacción, en intercambio con el docente, favorece la mirada crítica sobre el efecto que algunas expresiones del entrevistador pueden tener en la definición de la situación de entrevista y en lo que diga el entrevistado. Los estudiantes de sociología pueden así analizar sociológicamente sus propias intervenciones, y visualizar que una expresión como "la fiaca de la adolescencia" -dicha por un entrevistador de mayor edad a un adolescente- no es inocua, tiene efectos de reactividad y define ciertas expectativas para el resto de la conversación en función de los roles que se atribuyen. Además, los estudiantes pueden reparar en que una frase como esta tiende a esencializar y objetualizar la categoría social de la que forma parte el sujeto entrevistado. Los estudiantes que la analizaron fueron capaces de encontrar la similitud entre esa expresión y otras de la misma entrevista -por ejemplo cuando ante una respuesta del entrevistado sobre un juego que usaba en la Netbook, el entrevistador acota que es "el clásico jueguito de todos los adolescentes"- y concluyeron que estas expresiones

de condescendencia constituyen un ejercicio de poder simbólico, que debería tratar de evitarse en la relación entrevistador-entrevistado.

2. Grillado

El siguiente paso que puede proponerse realizar a los estudiantes, una vez que se cuenta con las transcripciones de la totalidad de testimonios que conforman el material de una investigación o las primeras entrevistas que se comienza a analizar en el marco de la estrategia de muestreo teórico, consiste en preparar y organizar el material para su análisis. El gran volumen de datos no estandarizados y el carácter flexible de las aproximaciones cualitativas constituyen importantes desafíos. ¿Cómo volver manejables cientos de páginas de entrevistas? ¿Por dónde empezar existiendo tantas vías de entrada posibles? Para preparar el análisis, es necesario disponer la información registrada según algún criterio, organizarla de algún modo que facilite su tratamiento. Se puede proponer entonces a los estudiantes la elaboración de una grilla, para segmentar los fragmentos textuales de las entrevistas según uno o varios criterios, siendo el más habitual la segmentación por ejes temáticos, de modo tal que para cada entrevista se separen los fragmentos correspondientes a cada gran dimensión de análisis.

Para la definición de los ejes temáticos de la grilla, resulta recomendable retornar a la guía de pautas de entrevista. Los tópicos principales del guión de entrevista, que han sido elaborados a partir de los interrogantes y objetivos de investigación, serán aproximadamente los mismos que se necesitan para la grilla, porque constituyen las pautas que vertebraron las entrevistas efectuadas. En algunos casos, un ítem de la guía de pautas podría ser subdividido en varios ejes temáticos de la grilla, o varios ítems de la guía de pautas confluir en un único eje temático de la grilla, pero en cualquier caso la relación será estrecha porque se trata de organizar el material producido a partir de ese instrumento de registro. Eventualmente, pueden emerger ejes temáticos no previstos, que pueden agregarse o servir para reorganizar los ejes existentes.

Las transcripciones completas de las entrevistas deberían quedar vertidas en la grilla. Su confección supone el "copiado y pegado" de fragmentos textuales en las correspondientes intersecciones de casos y ejes temáticos. Cada fragmento de entrevista debe asignarse a algún eje, pero un mismo fragmento puede estar en más de un eje. Para esta actividad, resulta adecuado que los estudiantes usen un procesador de texto o una planilla de cálculo. Pero también es posible hacerla de manera artesanal, recortando y pegando en una cartulina partes de transcripciones impresas en papel. La ventaja de esta última es que permite visualizar la grilla en su conjunto, sin la limitación del tamaño de la pantalla de la computadora. Para la comprensión de para qué sirve una grilla, puede ser ventajoso que los estudiantes efectúen estas operaciones por primera vez "físicamente", aunque luego se vaya a usar la computadora.

Esta tarea preparatoria constituye también para los estudiantes una oportunidad para familiarizarse con el material, mediante lecturas y relecturas de los registros hasta conocerlos en detalle. A medida que los estudiantes leen el material, también puede serles útil tomar nota de las primeras ideas que el mismo sugiere, en forma de comentarios al margen o memorandos en una hoja aparte. Estas tareas pueden realizarse simultáneamente, leyendo detenidamente las entrevistas completas, ubicando los fragmentos en la grilla y realizando las anotaciones que sean necesarias.

La operación de copiar y pegar todos los fragmentos textuales puede insumirles bastante tiempo, pero permite ordenar lo que en las entrevistas aparece de forma desordenada, reuniendo los tramos de la conversación en que se habla sobre una misma cuestión y separando aquellos en que se alude a más de un aspecto de interés en un mismo párrafo u oración. Los registros textuales podrán ser comparados entre los casos por ejes temáticos y las dimensiones temáticas diferenciadas según grupos de casos -a partir de la clasificación de las unidades/entrevistados según las variables más relevantes de la investigación que se incluyan en la grilla además de las dimensiones temáticas-.

Aunque la construcción de una matriz pueda realizarse en distintos momentos del proceso y con propósitos diversos, en esta propuesta la grilla o matriz se presenta como una operación de ordenamiento de los datos textuales, que debe servir también para familiarizarse con los mismos. Una vez construida la grilla, el material segmentado en grandes bloques temáticos resulta más manejable y está preparado para el proceso de codificación y análisis.

3. Codificación

A. Codificación en la investigación cuantitativa

Según el diccionario de la Real Academia Española, **codificar** es "transformar mediante las reglas de un código la formulación de un mensaje". De acuerdo a esta definición, se deduce que la codificación en la investigación social supone la transformación de la información relevada en algo distinto. En la investigación cuantitativa, la codificación consiste por lo general en la asignación de un número a cada categoría de respuesta, transformando así la información en símbolos, de acuerdo con alguna categorización definida por el investigador. La codificación cuantitativa, como parte de la etapa de procesamiento, facilita el posterior conteo y tabulación de los datos para su análisis. La codificación de preguntas abiertas de cuestionario constituye una actividad que a menudo sirve para introducir a los estudiantes el tipo de operaciones que supone el análisis cualitativo. Se trata de una tarea aparentemente sencilla pero que permite comprender el carácter arbitrario y conjetural de toda clasificación, que todo sistema de categorías de una variable constituye un supuesto y que la organización de la realidad depende del sujeto de conocimiento en su relación con el objeto. Para introducir estas cuestiones puede resultar útil confrontar clasificaciones sobre un mismo fenómeno, incluso llevándolas al absurdo, como por ejemplo, comparar la clasificación de los animales que Borges imagina para cierta enciclopedia china en "El idioma analítico de John Wilkins" con una taxonomía científica moderna. Por otra parte, una ejercitación de "cierre de preguntas abiertas" de encuesta, permite poner en práctica las operaciones de

comparación y agrupamiento, que requieren una permanente toma de decisiones, contribuyendo a la toma de conciencia del carácter teórico de la producción de datos.

B. Comenzar codificando una palabra

En las investigaciones cualitativas, la codificación supone también la asignación de un símbolo o marca indicativa a un segmento del cuerpo de registros, generalmente un fragmento textual. Sin embargo, cuando el propósito es la generación de teoría, como ocurre en la estrategia de teoría fundamentada, las categorías conceptuales son precisamente lo que ha de ser desarrollado en la investigación. Como la codificación requiere de la categorización y las categorías no están predefinidas sino que se elaboran en el propio análisis, se debería enfatizar a los estudiantes que la codificación en las investigaciones cualitativas para generar teoría comienza a modo de prueba y error.

Una posibilidad es comenzar trabajando dentro de cada dimensión temática en las que se segmentaron los registros de entrevistas. Cuando se identifica algún fenómeno relevante en los registros textuales, se elabora un concepto provisional que permita referirse a éste. El concepto generado tendrá una etiqueta o rótulo, es decir, un código. En adelante, los fragmentos textuales que se juzgue cubiertos por el mismo tipo de significado, serán clasificados bajo un mismo código. El primer paso en el desarrollo de teoría es la conceptualización. Un concepto es un fenómeno al que se le ha puesto una etiqueta. Se trata de una representación abstracta de un acontecimiento, objeto o acción/interacción que un investigador identifica como significativo en los datos. El propósito de denominar a los fenómenos es permitir a los investigadores reunir acontecimientos, sucesos u objetos similares bajo un encabezamiento clasificatorio común. La codificación abierta supone un examen minucioso y microscópico de los registros, para "abrirlos", "desmenuzarlos", "descomponerlos". Se trata de separar sus elementos desplegando los significados contenidos en un fragmento textual (Strauss y Corbin, 2002).

Para comenzar, una herramienta analítica especialmente útil, sugerida por Strauss y Corbin, es el análisis de una sola palabra. Puede proponerse a los estudiantes que al leer una primera entrevista o sus primeras páginas, seleccionen una palabra que les suene significativa o interesante, para enfocarse detenidamente en ella.

¿Qué parece significar esa palabra, o qué podría significar? Además, piense en ella sólo en sí misma, como si no hubiera leído el resto del párrafo, aunque en realidad eso sea imposible. La idea es que se centre minuciosamente en los datos que tiene frente a sus ojos (Strauss y Corbin, 2002: 66).

En este esfuerzo por agudizar la mirada, un recurso útil es hacer una lista de los significados posibles de la expresión, para explorar interpretaciones y discernir cuáles son las más adecuadas. Mediante este recurso, lo que dicen los entrevistados puede revelar cierta ambigüedad y polisemia que de otro modo pasaría inadvertida. Este modo de proceder ayuda a romper con los modos corrientes de pensar, con las preconcepciones y con la tendencia a considerar como obvio el significado de lo que se analiza. Al demostrarse que existen otras posibles interpretaciones, se abren los interrogantes, se pone de manifiesto lo presupuesto, y se estimula el proceso inductivo. Como recurso complementario, se puede pensar en los significados opuestos o extremos para entender todo el espectro de posibilidades.

La relevancia del análisis palabra por palabra reside en que una palabra es la unidad textual mínima susceptible de ser analizada. Este nivel de minuciosidad es necesario sobre todo al comienzo del proceso, así como para avanzar en los momentos en que se manifieste cierto estancamiento o bloqueo en el análisis y cuando se detecten palabras especialmente significativas.

C. Marcar oraciones o párrafos

Una vez ejercitado el análisis palabra por palabra, puede pasarse a codificar una frase, oración o párrafo -lo que frecuentemente tiene más sentido para los fines sociológicos-, siguiendo el mismo procedimiento de examinar significados. El tipo de material de análisis y los objetivos de la indagación orientan qué extensión han de

tener los segmentos textuales codificados. En cualquier caso, resulta conveniente mantener una actitud flexible y atenta para que la codificación sea tan detallada como sea necesario. Por ejemplo, si se codifica por párrafos, resulta aconsejable detectar aquellos que por condensar frases y palabras significativas requieran una codificación adicional en su interior. Este micro-análisis de palabras, frases y/o párrafos permite comenzar a desarrollar conceptos. Mediante la comparación de fenómenos con características similares, se proponen los primeros conceptos, marcando los fragmentos textuales a los que se les asignan.

Para esta operación en particular, el uso de algún *software* auxiliar para el análisis cualitativo, como Atlas.ti o QDA, resulta particularmente fructífero. En primer lugar, el programa permite "citar", es decir, seleccionar fragmentos textuales relevantes y "comentar" citas, es decir, añadir información o reflexiones a dichos fragmentos. Esta operación inicial permite empezar a pensar en qué conceptos pueden elaborarse para aludir a los registros. Esta operación es análoga a la que se realiza cuando se subraya, señala entre corchetes o resalta en distintos colores las entrevistas impresas en papel, así como cuando se realizan anotaciones al margen, todo lo cual constituye una alternativa igualmente válida para la enseñanza.

En segundo lugar, el programa de computación permite vincular las citas o fragmentos textuales a un código o etiqueta para visualizarlo al margen del fragmento seleccionado. La ejercitación de la codificación con el *software* permite comprender cómo trabajar con los códigos, que la pieza de texto delimitada debe tener la extensión suficiente para que sea comprensible el contexto, que un mismo fragmento puede ser clasificado en más de un código y que a medida que se avanza, sobre todo al comienzo del proceso, se necesita modificar las definiciones de los códigos.

En tercer lugar, es posible recuperar luego el conjunto de citas codificadas bajo cada rótulo. Esta posibilidad ahora tiempo con respecto a la codificación en papel o procesador de texto. En cualquier caso, sea que se trabaje con el software de análisis cualitativo, con procesador de texto o con las entrevistas en papel, lo

importante para el aprendizaje es que se practiquen estas operaciones para comprender mediante la experiencia qué significa codificar.

D. Manual de códigos

Una vez que se dispone de un concepto que reúne determinado tipo de fenómeno, es necesario tomar nota de las características que provisionalmente definen al concepto y cómo se decide qué fenómenos incluir en éste. Para codificar bajo el mismo concepto a nuevos fenómenos que aparezcan en los fragmentos textuales, se requiere comparar los fenómenos anteriormente clasificados con los nuevos. Al efectuar esta comparación, pueden presentarse distintas situaciones: a) el código puede resultar adecuado, b) puede ser necesario crear un nuevo código, c) o bien puede ser conveniente redefinir un concepto, por ejemplo ampliando el tipo de fenómenos que abarca en vista de nuevas características que no habían sido tomadas en cuenta. Por este motivo es que la codificación abierta se realiza mediante prueba y error, puesto que no hay un conjunto de categorías previas sino que las mismas se crean como propuestas provisorias y se afinan en un proceso recursivo de sucesivas rectificaciones. El uso de un *software* para análisis cualitativo se adapta a esta necesidad, al permitir cambiar los nombres de los códigos así como fusionar códigos.

Una etiqueta puede parecer lo suficientemente clara y descriptiva en el momento de crearla, pero en el futuro puede no ser tan evidente. Por este motivo, para cada código es necesario consignar su definición -aunque sea provisional-, aclaraciones respecto a cuándo debe usarse y cuándo no, y ejemplos de uso, con el fin de mantener la homogeneidad del significado a lo largo del análisis. Si hay varias personas codificando, es más importante aún poner por escrito las definiciones para garantizar criterios comunes. Cuando se modifica la definición de un concepto, es necesario que se actualice en las anotaciones o manual de códigos. La función de "comentar códigos" en Atlas.ti permite registrar todos estos aspectos relativos a las definiciones y el uso de los códigos que se crean, a modo de manual de códigos. Ejercitar con el *software* permite a los estudiantes entender cómo las posibilidades

que el mismo ofrece están relacionadas con las distintas operaciones requeridas en el procesamiento y análisis.

La opción de crear códigos *in vivo* es otra de las posibilidades que el programa ayuda a conocer. Los códigos *in vivo* son las denominaciones que han sido extraídas del lenguaje de los entrevistados o sujetos de estudio, quienes utilizan en su vida cotidiana alguna palabra o frase para designar un fenómeno, una conducta, un tipo de actor social, etc. Cuando las propias palabras de los entrevistados son las que mejor expresan los fenómenos en cuestión, se puede tomar de ellas el nombre de un fenómeno y el sentido general, pero debe advertirse que la definición y especificación conceptual, como siempre, debe producirlas el investigador. La función de búsqueda de una palabra o frase, también disponible en un procesador de texto, puede ayudar a buscar nuevos fragmentos que la incluyan para ser codificados.

Luego de la creación de cierta cantidad de códigos adecuados, los mismos tenderán a estabilizarse y no serán necesarias tantas modificaciones en las definiciones y en los códigos mismos. A medida que avanza el análisis, la tarea se agiliza porque se tienden a asignar códigos ya creados más que a crear nuevos.

E. Memorandos

Otro tipo de anotación que se necesita hacer además de la relativa a la codificación, son los memorandos. Un memorando es un recordatorio de una idea que surge en el análisis y que se piensa que puede ser necesaria más adelante. Por ejemplo, una aclaración sobre ciertos datos, alguna interpretación o una posible hipótesis, podrían dejarse por escrito para retomar luego el trabajo. También preguntas o instrucciones para el relevamiento adicional de información pueden ser anotadas en memorandos. Como en la investigación cualitativa las notas del investigador tienen una gran importancia, el análisis profundo y detallado de tantos aspectos no permite confiar en la memoria como para hacer innecesario anotar. Todo lo que no se anote, no tiene la garantía de que será recordado luego, por lo tanto la tarea no debería posponerse. Aunque la escritura de memorandos ralentice la codificación, constituye

un avance en el proceso analítico en sí mismo. Las notas pueden ser síntesis, ideas fructíferas, hipótesis emergentes, etc. que contengan nexos entre los datos y la teoría que podrían resultar claves cuando sea el momento de elaboración de las conclusiones. La función de "memos" del *software* para asistir el análisis cualitativo permite comprender la ubicuidad de las anotaciones, que pueden hacerse aparte, vincularse a citas, a códigos, a otros memorandos, etc. La clasificación de los memos en Atlas.ti (comentario, memo, teoría) puede usarse para que los estudiantes comprendan que las anotaciones pueden tener distintas jerarquías y papeles en el proceso de investigación, e incluso pueden ser estas mismas anotaciones objeto de análisis (utilizándolas como "documentos primarios" en la terminología del programa).

F. Categorías

A medida que progresa la codificación y el análisis, el investigador cuenta con una cantidad creciente de conceptos. El paso siguiente es agruparlos en categorías. Una categoría es también un concepto, pero que tiene mayor nivel de abstracción y capacidad explicativa de los fenómenos. Un concepto propuesto inicialmente como uno más entre otros, puede revelar su centralidad al resultar adecuado para describir genéricamente lo que sucede, por lo cual merece el estatuto de categoría. También puede ocurrir que un conjunto de conceptos acumulados estén emparentados entre sí, pero que ninguno de ellos tenga un alcance que permita comprenderlos a todos, haciendo necesario elaborar una nueva categoría para referir a dicha familia de conceptos.

Una categoría puede entonces denominarse a partir de un concepto, o por lo que tienen en común varios, así como también a partir de códigos *in vivo* o la literatura sobre la temática. Cuando se define una categoría, es necesario comenzar a clarificar sus relaciones con los otros conceptos. Cada categoría tendrá una serie de propiedades que la describen, atributos que la especifican mediante definiciones de sus características particulares. De este modo, los conceptos elaborados comienzan a ordenarse, pues no todos están en el mismo plano: mientras algunos revisten

importancia por sí mismos para el propósito teórico, otros sirven como características que los definen y les dan significado.

Cada propiedad o atributo de una categoría varía, constituyendo un continuo dimensional. Las dimensiones localizan una propiedad en un continuo o rango. A medida que se elaboran las categorías, los conceptos previos se vinculan, se ordenan y permiten orientar la codificación a la búsqueda de variantes en los registros disponibles. También podría ocurrir que al examinar nuevos registros, estos no encajen en las categorías ya elaboradas, por presentar propiedades de otro tipo o combinaciones no previstas. En esta situación, puede ser necesario reordenar los conceptos y redefinir las categorías para que se ajusten y funcionen con dichos registros. A medida que progresa el análisis, las comparaciones entre los registros y las propiedades de las categorías permiten afinar una y otra vez los conceptos. Cuando las modificaciones necesarias se tornan menores y menos relevantes, las categorías conceptuales se están solidificando.

La función "crear familias" del software Atlas.ti permite precisamente reunir elementos que se juzga que pertenecen a un mismo conjunto. Así como las citas o fragmentos textuales se agrupan en códigos, los códigos se agrupan en familias y éstas en superfamilias. También las entrevistas ("documentos primarios") y los memorandos pueden agruparse en familias con el programa, pero debe advertirse a los estudiantes que aunque la función sea la misma, para la investigación la clasificación de conceptos en un conjunto tiene un estatuto distinto a la reunión de materiales de análisis. Por otra parte, la revisión de las ideas registradas en los memorandos resulta especialmente útil para comenzar a agrupar y conceptualizar.

4. Elaboración de hipótesis

La codificación abierta supone "descomponer" la información para conceptualizar los fenómenos, asignándoles nombres que los representen. La codificación axial supone comenzar a reagrupar lo que fue separado en la codificación abierta. Si el producto fundamental de la codificación abierta son las categorías elaboradas, la codificación

axial consiste fundamentalmente en poner en relación dichas categorías. La codificación abierta y la codificación axial no necesariamente son pasos secuenciales, sino operaciones que pueden superponerse en la actividad analítica concreta. Suponiendo una situación extrema en que la codificación axial comience una vez concluida la codificación abierta, lo que se tendría es un listado de categorías y conceptos, asociados a los fragmentos textuales a partir de los que fueron elaborados. La tarea entonces sería articular estos conceptos, asignarles un lugar en función de qué papel tienen para la teoría que se pretende generar.

La codificación axial es un momento en que el trabajo tiende a pasar del nivel textual al nivel conceptual. Si bien se continúa trabajando con los registros, la tarea principal es la puesta en relación de las categorías construidas, organizándolas en una densa trama de relaciones conceptuales. Esta codificación se denomina axial porque se efectúa alrededor de ciertos ejes. Aquellas categorías que se consideran más significativas o centrales para la teoría en construcción requieren ser desarrolladas en profundidad, convirtiéndose en ejes de relaciones con otras categorías. Cada categoría-eje se relaciona con una serie de subcategorías. En el trabajo con la grilla, las relaciones conceptuales pueden establecerse al interior de cada columna -dentro de un tema- o entre columnas -vinculando dimensiones temáticas-.

Para que los estudiantes aprendan a establecer y refinar los vínculos entre conceptos, puede ser de gran ayuda trabajar con memorandos y diagramas. La revisión de los memorandos elaborados a lo largo de la investigación, puede resultar especialmente útil en esta etapa, para recuperar las intuiciones y conjeturas sobre los fenómenos y formalizarlas como hipótesis. Para clarificar los vínculos entre conceptos, los diagramas constituyen un recurso simple pero muy valioso. Un diagrama es una representación gráfica de las relaciones entre las diferentes partes de un todo. Existen numerosos tipos de diagrama y la elección del más adecuado depende de la naturaleza de los fenómenos a representar. Por ejemplo, un proceso con varias etapas puede plasmarse en un diagrama de flujo. En casi todos los casos, las relaciones entre conceptos pueden ser adecuadamente representadas mediante

mapas conceptuales, que ayuden a visualizar, clarificar y resumir las hipótesis que se elaboran.

Nuevamente, un mapa conceptual puede hacerse con lápiz y papel o aprovechando las funciones del *software* para el análisis cualitativo. En el programa Atlas.ti, la función "vincular a" permite establecer relaciones entre códigos, de códigos con memorandos y de citas con memorandos. Asimismo, es posible especificar el tipo de relación lógica que se atribuye a cada vínculo (pertenencia, causa, contradicción, similitud, etc.). La función "redes" permite representar gráficamente estas relaciones que se establecieron, ayudando al investigador a clarificar sus conceptualizaciones y el lugar que ocupa cada parte en la totalidad que se compone. En la Tabla 1 se consignan los elementos del programa Atlas.ti que corresponden a distintos aspectos del análisis cualitativo desde la teoría fundamentada.

Tabla 1. Análisis de entrevistas y elementos de Atlas.ti

- Entrevistas/unidades >>> Documentos primarios
- Codificación abierta >>> Citas y códigos
- Categorías >>> Códigos, supercódigos, familias y memos
- Propiedades y dimensiones >>> Códigos y comentarios
- Codificación axial >>> Vínculos
- Codificación selectiva >>> Redes

5. Análisis de la grilla por ejes temáticos y por casos

La codificación en sentido amplio comprende los procedimientos de conceptualización, reducción, elaboración y vinculación de los datos (Strauss y Corbin, 2002, p.13). Así entendida, constituye el centro de la fase de producción y análisis de los datos, pero el análisis no se reduce a la codificación. Cuando ya se han efectuado los distintos tipos de codificación, se cuenta con un esquema conceptual que es una elaboración teórica de los fenómenos expresados en el material de análisis. Si al comienzo se dispone de un conjunto de transcripciones de entrevistas con una extensión de decenas o cientos de páginas, al culminar la codificación se cuenta con algunas categorías centrales que condensan conceptualmente lo esencial de todos esos datos. Entre un extremo y otro, se ha construido toda una trama de conceptos que constituyen mediaciones entre la

multiplicidad de fenómenos singulares y la síntesis teórica que permite aprehender esa complejidad al simplificarla.

Si se ha codificado los registros, elaborado categorías y vinculado, se cuenta con hipótesis en distintos grados de elaboración. Entonces es el momento de refinarlas y ampliarlas, así como de controlar exhaustivamente que se ajusten a los datos. Para ello, puede retornarse a la grilla para analizar los ejes temáticos y los casos.

En primer lugar, es posible realizar un análisis de cada eje temático de la grilla. La relectura de todos los fragmentos de entrevistas donde se refiere a un determinado aspecto del fenómeno estudiado, permite asegurarse que ninguna información pueda ser pasada por alto. Este análisis temático debe estar orientado especialmente para dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación. Como ya se cuenta con un esquema teórico, se facilita la descripción y la explicación de lo que ocurre, la identificación de procesos, aspectos y variaciones, de manera exhaustiva y sistemática. Puede hacerse una síntesis de recurrencias y divergencias para cada eje temático, distinguiendo así el núcleo común a todos los casos, de las variantes que conforman distintos tipos.

El análisis temático eje por eje de la grilla permite desarrollar la teoría y a la vez también controlarla. Como el esquema teórico tiende a reducir la complejidad de la realidad para hacerla aprehensible, en ocasiones puede detectarse que algunas categorías resultan demasiado rígidas para comprender la diversidad de fenómenos. Cuando aparezcan registros para los que no resultan adecuados los conceptos elaborados, se deben realizar las modificaciones necesarias en el esquema teórico. El análisis temático es una oportunidad para cotejar el esquema teórico con los datos, evaluar su funcionamiento, subsanar omisiones y afinar detalles. Todo esto implica validar el esquema teórico, al usarlo y ponerlo a prueba con los propios registros empíricos desde los cuales se generó.

Si se detectan contradicciones o casos negativos, es necesario reformular las hipótesis o proponer otras capaces de dar cuenta de los fenómenos registrados. Por

ejemplo, en un estudio sobre las instituciones psiquiátricas, Taylor y Bogdan (1987) codificaron muchas expresiones del personal que los condujeron al hallazgo de que los trabajadores subestimaban la inteligencia y las capacidades de los internados. Al revisar los datos, encuentran una contradicción: un trabajador dice que los enfermos mentales son "tontos como un zorro", sugiriendo que en realidad eran más inteligentes de lo que aparentaban. Los investigadores no desecharon la hipótesis, pero profundizaron la indagación sobre el significado de este tipo de expresiones, teniendo presente la contradicción. Finalmente, descubrieron que el personal tendía a referirse a los internados como más astutos de lo que parecían en los contextos en que querían responsabilizarlos de sus conductas para justificar castigos. Este tipo de ejemplos ponen de manifiesto cómo las contradicciones o casos negativos pueden servir para desarrollar y refinar las hipótesis, poniendo ciertas condiciones bajo las cuales tienen lugar los fenómenos conceptualizados o incorporando nuevos conceptos y relaciones que completan la teoría emergente.

Realizado el análisis temático, un análisis de la grilla por entrevistas permite efectuar ciertos controles adicionales según tipos de casos. Las variables incorporadas en la grilla, como sexo, edad, clase social, y todas aquellas específicas de la investigación, definen distintos subgrupos en la muestra. En este momento, es posible controlar si las regularidades y patrones encontrados parecen guardar alguna relación con los distintos grupos de casos. La comparación entre subgrupos de la muestra permite establecer condiciones bajo las cuales tienen lugar los procesos analizados y diferencias en las formas que asumen los mismos según las características de los grupos. Si bien algunas relaciones requieren estudios cuantitativos para su corroboración, es relevante encontrarlas cuando se manifiestan en los datos disponibles, porque contribuyen a describir mejor la población estudiada y a apreciar los posibles efectos de ciertas variables en los fenómenos conceptualizados. La elaboración teórica se puede enriquecer con estas regularidades, sobre todo cuando el conocimiento acumulado en la temática apoya su existencia, por ejemplo en hallazgos cuantitativos previos.

La lectura de la grilla caso por caso permite analizar cómo se relacionan los distintos ejes temáticos en cada caso y cómo se manifiesta una combinación singular de características en la historia individual. Una pregunta que puede guiar este análisis es si los fenómenos y procesos que exhibe un caso concreto están adecuadamente contemplados en la teoría. Este modo de analizar permite evaluar los datos producidos, interpretándolos en el contexto de las entrevistas realizadas, recontextualizando en los actores concretos los conceptos que se construyeron para explicar sus prácticas y representaciones.

6. Síntesis

Para culminar el proceso de investigación es necesaria la síntesis y reagrupamiento de lo analizado. Se trata de "ensamblar de nuevo los elementos diferenciados en el proceso analítico para reconstruir un todo estructurado y significativo" (Rodríguez Gómez et. al. 1996: 213). Las respuestas a los interrogantes de investigación deben ser presentadas como resultados, sistematizadas como conclusiones y relacionadas con el estado de conocimiento acumulado en la temática.

Esta fase sintética requiere efectuar lo que Strauss y Corbin denominaron codificación selectiva, la cual está enfocada en resolver y completar el esquema teórico, seleccionando las categorías centrales. En esta etapa, la actividad se orienta a la integración y el refinamiento de las principales categorías para formar una teoría. Los fenómenos estudiados deben poder presentarse conceptualmente como un conjunto de afirmaciones interrelacionadas que explican lo que ocurre. Esta integración será óptima cuando pueda efectuarse a partir de una categoría central o medular, que en cierto modo condense el resto del análisis. Una categoría central tiene poder analítico y capacidad de reunir las categorías para formar un todo.

Para hacer esta integración, siguiendo a Strauss y Corbin, una posibilidad para la enseñanza consiste en pedir a los estudiantes que escriban una síntesis descriptiva de lo que ocurre, la historia que está detrás del fenómeno abordado en los casos estudiados, buscando un sentido general. Luego, se puede reescribir esta historia

utilizando las categorías elaboradas, de modo tal de construir y refinar los vínculos entre los conceptos. Para organizar las relaciones entre conceptos y controlar la consistencia lógica de las relaciones, también puede ser útil en esta etapa la confección de diagramas conceptuales integradores -entendidos como representaciones muy abstractas de los datos que se centran sólo en las categorías principales- y matrices sintéticas -que podrían tener una estructura similar a la grilla, pero en su interior en vez de colocarse fragmentos textuales, habría conceptos que resumen los datos en cada eje analítico y grupo de casos-.

El refinamiento de la teoría implica revisar el esquema conceptual elaborado para controlar la consistencia interna y detectar posibles brechas en la lógica. La categoría central y el resto de las categorías principales deberían llegar a estar bien desarrolladas y definidas en sus propiedades y dimensiones. Cuando se encuentra que alguna de las categorías importantes está insuficientemente desarrollada, es necesario volver a los registros textuales a codificar lo que se requiera completar, hasta que el criterio de saturación teórica de las categorías indique que el trabajo se aproxima a su finalización.

Recapitulación y conclusiones

Para la enseñanza-aprendizaje del análisis cualitativo de entrevistas existen distintas alternativas metodológicas y didácticas. Como el saber-hacer de los estudiantes al respecto no está aun desarrollado, puede resultar conveniente que las actividades que se les propongan estén tan definidas como sea posible y divididas en pasos concretos y sencillos. En primer lugar, la tarea transcripción de las entrevistas puede aprovecharse para que adviertan que la entrevista no se reduce a su transcripción y la importancia de examinar la situación de interacción para entender los registros resultantes. En segundo lugar, la confección de una grilla o matriz con fragmentos textuales de cada entrevista clasificados en dimensiones temáticas, puede constituir un buen punto de partida de un análisis riguroso y sistemático, que no dependa de encontrar azarosamente un fenómeno o una comparación significativa en una

maraña de registros, sino que el material sea organizado de modo tal que favorezca la exhaustividad.

El núcleo de este tipo de análisis cualitativo, sobre todo cuando se apunta a la generación de teoría, está dado por las actividades de codificación, que constituyen las de mayor dificultad para su asimilación práctica por parte de los estudiantes. La codificación consiste en discernir detenidamente el espectro de significados potenciales de lo que dicen los entrevistados, la búsqueda de las denominaciones más adecuadas para conceptualizar los fenómenos a los que refieren y la clasificación de los fragmentos textuales mediante la asignación de códigos. Cuando ya se cuenta con varios conceptos acumulados, es necesario comenzar a "acomodarlos", elaborando categorías, que agrupan determinados conceptos y tienen cierto poder explicativo de los fenómenos a los que aluden. Cada categoría requiere una especificación de sus propiedades, que varían en dimensiones. Las combinaciones de propiedades alineadas en dimensiones darán significado a la categoría construida a partir de los registros. La trama de relaciones que se establece entre categorías, denominada por Strauss y Corbin como codificación axial, no es otra cosa que el conjunto de hipótesis que vinculan los conceptos.

En el presente trabajo se han propuesto una serie de actividades que permitan el aprendizaje de la codificación. En primer lugar, el vínculo con la investigación cuantitativa y con lo que en ella implica la codificación, puede establecerse ejercitando la operación de "cerrar" preguntas abiertas de cuestionario, agrupando significados similares, tarea que contribuye a tomar conciencia de las decisiones que deben tomarse y del carácter construido de cualquier clasificación. Volviendo al análisis de las entrevistas, un primer paso posible es el examen minucioso de una palabra. Como sostienen Strauss y Corbin, aunque sabemos que es imposible analizar una palabra sin su contexto, el hecho de intentar hacerlo sirve para comprender la amplitud de significados que encierra y romper con la tendencia a considerar como obvio lo que dice un entrevistado. Luego, la tarea de marcar una oración o párrafo permite aprender de manera práctica cómo se codifica. En esto las ventajas de los programas para el análisis cualitativo hacen aconsejable su uso. Las

posibilidades de "citar", "asignar códigos", buscar frases, vincular y recuperar citas y códigos, etc. ayudan a comprender el tipo de transformaciones que se efectúan al analizar el material cualitativo y los modos de proceder que contribuyen a la producción de conocimiento. La elaboración de un manual de códigos y su permanente actualización constituye otra de las tareas que permiten aprender a realizar un análisis riguroso y tan ordenado como sea posible. Las funciones de "comentarios de códigos" y "fusionar códigos" permiten efectuar estas operaciones ágilmente con la ayuda del *software*. Por su parte, los memorandos constituyen un recurso útil en distintas etapas para registrar informaciones adicionales e ideas que surjan en el transcurso del análisis, vinculando estas anotaciones a entrevistas, fragmentos textuales, códigos, etc. La posibilidad de recuperar luego estos vínculos puede ser una ventaja del *software*, pero las anotaciones a mano no pierden por ello su potencial. Por último, la codificación abierta de Strauss y Corbin supone la elaboración de categorías, agrupando conceptos. La revisión de los memorandos que se fueron añadiendo anteriormente y de los códigos con sus definiciones, pueden ayudar a generar ideas para reunir conceptos. Una vez elaborados los conceptos de mayor alcance, la función "familias" del *software* permite reunir rápidamente los códigos correspondientes.

A continuación, la actividad puede enfocarse en elaborar hipótesis, en correspondencia con el momento de codificación axial en la propuesta de Strauss y Corbin. Este momento es también central porque es cuando la teoría comienza a tomar forma, articulando en esquemas provisorios los conceptos generados en la codificación abierta. La revisión de memorandos para recuperar ideas y afinarlas como hipótesis es uno de los recursos más útiles. Asimismo, el uso de diagramas y mapas conceptuales resulta particularmente necesario, elaborados de manera manual o con la ayuda del programa informático.

Los procedimientos de análisis temático y análisis por casos, si bien en la práctica pueden realizarse simultáneamente con la codificación, constituyen un momento analítico distinto. Se trata de volver a la grilla elaborada con los fragmentos textuales para analizarla de dos modos complementarios. Por un lado, confrontar las hipótesis

elaboradas en cada eje temático y entre ejes, darle exhaustividad a los esquemas completando las brechas y buscar los casos negativos que no se ajustan a las hipótesis y fuerzan a reformularlas. Por otra parte, controlar para cada caso la validez de las interpretaciones y examinar si los patrones encontrados aparecen vinculados a ciertos grupos de casos con determinadas características distintas al resto.

Por último, se hizo breve referencia a la fase final de síntesis. Se trata de la reconstrucción de lo fragmentado en el análisis en un todo estructurado y significativo. Idealmente el análisis debería culminar con una categoría central que tenga capacidad explicativa y sintética, condensando el hallazgo teórico esencial de una investigación, y ordenando una trama de relaciones entre conceptos que son la traducción teórica de lo que ocurre con los fenómenos bajo análisis. Para ello, la técnica de "contar la historia" y luego traducirla en términos conceptuales, puede ser un recurso de utilidad, junto a diagramas y matrices integradores.

La enseñanza-aprendizaje de estos procedimientos de investigación debería valerse de ejercitaciones en procesos de investigación reales que contribuyan a la asimilación y puesta en práctica de los contenidos metodológicos. El auxilio de programas informáticos para el análisis de datos cualitativos puede resultar especialmente útil, para facilitar la ejecución de las tareas más monótonas en la codificación de decenas de páginas, así como para ayudar a visualizar las operaciones cognitivas que se están realizando. Sin embargo, en la transmisión didáctica debe dejarse en claro que la labor del investigador resulta indelegable y que el análisis nunca debe adaptarse a las posibilidades que brindan los programas informáticos ni dejar que éstos impongan su propia lógica al trabajo, sino que deben usarse sólo en las funciones que sean de utilidad, para determinadas operaciones y momentos del trabajo en que concienzudamente se juzgue conveniente usarlos.

Referencias bibliográficas

Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J. y Jiménez, E. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.