Análisis de la información

Una de las características de la investigación cualitativa es la paradoja de que, aunque usualmente son pocas las personas a quienes se estudia, la cantidad de información obtenida es muy grande. A esto se agrega la reflexión de Richard Krueger (1998) cuando pregunta: ¿qué será más fácil analizar, números o palabras?

La mayor parte de las investigaciones generan una buena cantidad de hojas escritas, transcripciones de entrevistas, de grupos focales, de observaciones y otras fuentes. Una vez que tenemos esa información, la primera tarea consiste en intentar darle sentido.

El primer paso es tener en papel toda la información que los participantes han proporcionado. Una vez realizado esto, el análisis comienza con la comparación de las palabras: ¿son idénticas, similares, relacionadas o no? Éste es como el trabajo de un detective que busca pistas: aquí las pistas son tendencias y patrones que reaparecen en varios participantes o textos, provenientes de diversas entrevistas, observaciones, etc. Deben identificarse opiniones, sentimientos o ideas que se repiten, aunque se expresen con palabras o con estilos diferentes. Las opiniones que se expresan una vez o pocas veces pueden resultar clarificadoras e interesantes, pero no son la parte sustantiva del informe.

El análisis debe ser sistemático, seguir una secuencia y un orden. Kruger propone seis pasos:
1. El primero, la fase de obtención de la información, consiste en contar con una secuencia ordenada de preguntas, de las menos complejas a las más complicadas, que permita que las personas vayan profundizando en su introspección.
2. El segundo paso equivale a la captura, la organización y el manejo de la información. En cuanto a la captura, no basta con el registro electrónico (grabación); el investigador debe tener presente lo valioso del cuaderno de notas, además de tener el material perfectamente identificable para evitar confusiones en el análisis.

3. La tercera fase es la codificación de la información. Ésta se refiere a una etiqueta que pondremos a los textos con comentarios, opiniones, sentimientos, etc., y que pueden repetirse. En mi experiencia, esta parte suele ser un poco difícil de comprender para los estudiantes. Veamos unos ejemplos.

Supongamos que estamos valorando la opinión de varias personas mediante entrevistas individuales o grupales, o cuestionarios, sobre los políticos de su país. Señalaremos en el texto palabras o expresiones como «Miente», «No dicen la verdad», «No se puede confiar en lo que dicen». Cada vez que marcamos una expresión como éstas, la codificamos como poco veraz. Y a lo largo del texto cada expresión de este tipo, aunque dicha con palabras o expresiones diferentes, se catalogará o codificará con el rubro de poco veraces. Por otro lado, los participantes pueden

expresar frases, palabras u opiniones como. «Se roban dinero», «se enriquecen en forma ilícita», «Desvían fondos a sus cuentas en Suiza», «Sólo ven sus propios intereses económicos y no el de la población a la que sirven», etc. Podemos decidir que todas estas expresiones u opiniones se agrupen bajo el código de deshonestos. Este ejemplo muestra en forma simple el proceso de codificar la información. Un estudio, dependiendo de sus preguntas y de sus objetivos, puede generar una gran cantidad de códigos y, a la vez, varios códigos son susceptibles de ser agrupados en familias cuando están relacionados entre sí.

Como se estudió previamente, de acuerdo con Anselm Strauss y Juliet Corbin (1998) existen dos tipos de códigos o de formas de codificar:

• Códigos abiertos. Son el primer acercamiento al texto, cuando señalamos porciones de texto o palabras que nos llaman la atención. Es, como dicen los autores, el primer acercamiento a un rompecabezas. Al hacer estos primeros señalamientos, el investigador hace notas de los códigos, las cuales incluyen comentarios a la categoría y a algunas propiedades y dimensiones. Tales notas pueden aparentar dispersión e inconexión en un principio. Las notas pueden ser teóricas, es decir, referidas a elementos teóricos del código, u operacionales, que le recuerdan cualquier cosa al investigador

• Codificación axial. Se va dando cuando diferentes categorías y subcategorías o familias de códigos se relacionan entre sí, buscando encontrar una explicación. En este proceso de codificación se usan memorandos, reflexiones que hablan de las categorías y sus relaciones, propiedades y dimensiones.

De la codificación axial se pueden generar diagramas.

4. Es importante recalcar que la codificación no es de ninguna manera un proceso rígido, puede iniciarse determinando ciertos códigos y, conforme el análisis avanza, pueden surgir nuevas categorías que sustituyan, incluyan o subdividan categorías anteriores; éstas se incorporan y el proceso se dinamiza y flexibiliza durante todo el análisis. Verificación participante. Consiste esencialmente en brindar oportunidad a los participantes de verificar lo que el investigador ha encontrado. En una entrevista es posible hacerlo compartiendo con la persona lo que hemos comprendido, o en los grupos focales, pidiendo a los participantes que resuman cuanto han expresado respecto a sus sentimientos.

Los dos siguientes pasos son mayormente aplicables a los grupos focales, la especialidad de Krueger:
5. Después de la sesión, el investigador se reúne con el colaborador para ver si se observaron y escucharon las mismas cosas y, en general, para verificar las coincidencias en la percepción de la sesión.
6. Finalmente, se plantea la conveniencia de que los resultados se compartan con los participantes y otros investigadores.

El análisis que se realiza debe ser verificable, esto es, se deben conservar las grabaciones y las transcripciones por un tiempo razonable, sin que exista un lapso predeterminado.

El cuaderno de notas es un auxiliar valioso por la información que nos proporciona, pues en él se consigna el análisis del contexto dentro del cual surgen los comentarios y el tono emocional o afectivo que los acompaña, así como las expresiones no verbales que el investigador percibe.

En el cuaderno se consigna la consistencia de los comentarios cuando se detectan y se analizan, si en las personas se dan modificaciones en los puntos de vista durante la sesión; igualmente se anota cuando determinadas respuestas surgen por un disparador, como puede ser una pregunta o un comentario del entrevistador o el comentario de algún participante cuando están en grupo. Todo ello debe ser cuidadosamente consignado en el cuaderno de notas.

Se habla de consistencia interna cuando en un grupo o en una persona no se dan cambios de punto de vista durante la sesión. Se registra la frecuencia de los comentarios, y en el grupo el número de personas que los comparten; esto se denomina medida de extensión, e igualmente constituye un elemento de análisis de la intensidad de los comentarios.

No debemos olvidar que el ingrediente esencial del análisis cualitativo de los datos obtenidos en la investigación es el protocolo, que necesariamente contiene el problema y las preguntas de investigación aunadas al marco referencial interpretativo. Éstas equivalen a la pauta de los pasos a seguir y comunican al lector del estudio que el investigador ha sido cuidadoso en su trabajo.

Los datos y la información que se obtienen en entrevistas individuales o grupales se desvirtúan con el paso del tiempo, pierden frescura y ya no parece tan clara la imagen de lo sucedido para el investigador. De ello se desprende la importancia de realizar la trascripción de los datos lo más pronto posible.

Importa señalar que el análisis de la información cualitativa es un proceso que requiere tiempo; no se hace rápido, y se considera que comienza antes del análisis de los datos cuantitativos y que suele durar mucho más.

En síntesis, el análisis de la información busca conducir a una mejor comprensión de un fenómeno, lleva a explicaciones alternativas, representa un proceso de compasión que encuentra patrones y compara datos, y es a la vez un proceso ordenado y cuidadoso con gran flexibilidad. Éste constituye el corazón del análisis de datos cualitativos.

Procedimiento

Seguramente estará en el ánimo del lector la pregunta: «Y cómo hago todo esto en la práctica?» La respuesta la encontrará a continuación:

• Como se ha dicho previamente, lo primordial es transcribir toda la información recabada y las notas contenidas en el cuaderno de notas. Al hacerlo, resulta útil usar un formato que, al

imprimirse, tenga un amplio margen derecho para hacer anotaciones.

• Al imprimir estos textos, se sugiere que la información de distintas personas o, por ejemplo, de diferentes grupos focales, quede en hojas de papel de diferente color; así, cuando se corten y peguen segmentos de esta información junto a otra, siempre existirá la referencia evidente, por el color, a qué grupo o persona pertenece.

• Así mismo, es importante tener marcadores de color, hojas grandes de cartulina, tijera, lápiz adhesivo, borrador, plumón negro y bolígrafo o lápices.

• Se debe leer cuidadosamente el texto y, con el marcador de color, señalar cualquier parte que parezca interesante o importante. En esta primera lectura se pueden anotar con lápiz códigos tentativos para lo que se señala. Con marcador de otro color se subrayan partes de texto que podrían servir de citas textuales en el reporte final por lo ilustrativas del código o de la categoría. Esto último enriquece mucho los reportes de investigaciones cualitativas, pues le dan al lector un contacto muy directo con el sentir de los participantes.

• No basta una sola lectura, la persona que investiga debe familiarizarse plenamente con el texto que proviene de los participantes en su estudio. Las lecturas repetidas con las anotaciones y la codificación brindan mayor claridad y estructura al análisis, como podrá comprobar cualquiera la primera vez que lo realice. ¿Cuántas lecturas deben efectuarse? La respuesta es simple: las necesarias para apropiarse del texto.

• Una vez terminadas estas lecturas repetidas, se repasan las categorías o códigos que se pusieron en el margen derecho y se utiliza una cartulina para cada una de ellas, colocando el nombre del código en la parte superior de la cartulina con el plumón negro. Habrá que tener una cartulina sin nombre en la que se peguen las porciones del texto sin codificar o cuya categorización parezca incierta. Las cartulinas se pegan en la pared.

• Se recorta cada sección de texto seleccionado y se pega en la cartulina correspondiente al código. Hay que recordar que si imprimimos las transcripciones de cada persona o grupo en hojas de papel de diferente color, siempre tendremos en las cartulinas la procedencia del texto.

• En las cartulinas ya se observan las diferentes categorías y lo que incluyen. Es factible que al ver todo el material despegado, la persona que analiza se dé cuenta de que puede abrir nuevas categorías y así pondrá una nueva cartulina, y en ella, los textos que separa de la categoría anterior.

•En las cartulinas se notan con claridad las opciones que predominaron, o cualquier elemento de análisis que el proyecto específico requiriera.

• A partir de esto se inicia el proceso de codificación axial y el desarrollo de una primera versión de reporte final de la investigación.

Finalmente, algunos consejos para los lectores que se inician en la investigación cualitativa:

• No empezar con grandes grupos ni con muchas personas ni con muchas preguntas de investigación. Limitar el estudio a temas clave (no diversificar demasiado). Empezar con poco de todo, pero con mucho entusiasmo.

• Procurar la simplicidad en las primeras ocasiones, limitar el estudio a una concepto clave. Que las peguntas sean claras y se relacionen cuidadosamente entre sí, y delimitar los objetivos del

estudio.

• Nunca olvidar la pregunta del estudio: es la brújula permanente que nos guía.

• No utilizar marcos referenciales que no se conozcan bien.

• No olvidar hacer preguntas finales, el recuento de los participantes acerca de su experiencia y, de ser posible, compartir la nuestra con ellos.

• No guardar la cinta ni las notas en un cajón durante semanas antes de transcribirlas. La captura del material debe hacerse cuanto antes.

• No programar entrevistas ni grupos focales con mucha cercanía entre sí. Dejar tiempo para transcribir antes de entrevistar a una nueva persona o un nuevo grupo.

• La grabación del desempeño propio en la entrevista o en el grupo permitirá hacer una cuidadosa revisión de nuestra labor y mejorarla.

• En lo posible, realizar la toma de datos con un compañero que nos retroalimente con espíritu constructivo.

• Buscar asesoría y ejemplos. La asesoría de un profesor experimentado resulta invaluable, como lo es tener la oportunidad de observar a algún investigador realizando entrevistas, observaciones, grupos focales, etcétera.

Referencias

G. Rodríguez, J. G. Flores, E. G. Jiménez. (1996) *Metodología de la Investigación*. Ed. Aljibe, Málaga