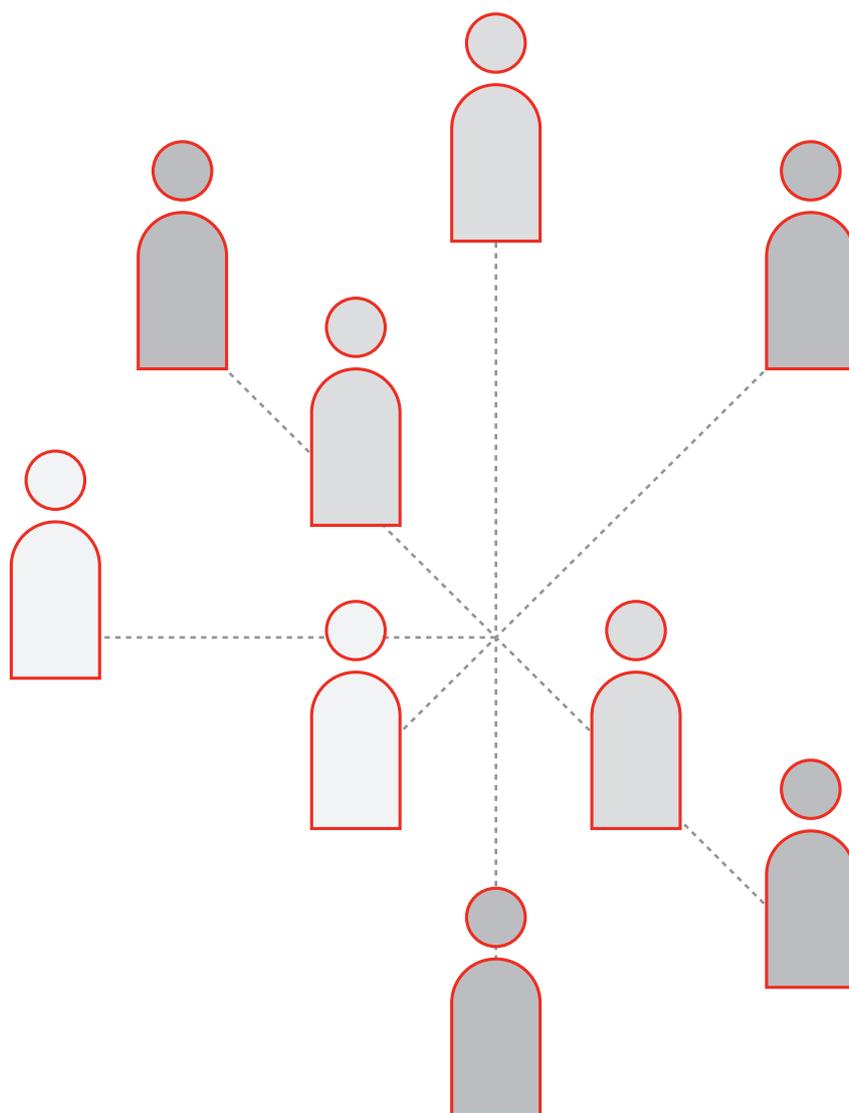


# Guía práctica 8

## La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas

Colección Ivàlua de guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas



**ivàlua**  Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques

Instituciones miembros de Ivàlua:



©2011, Ivàlua

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso del titular del Copyright.

**Autor:** Jordi Sanz

**Diseño:** petitcomite.net

**Impresión:** Cevagraf, s.c.c.l.

Dipósito legal: B-22899-2013

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>PÁG. 5</b>
<b>1. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>PÁG. 6</b>
1.1. Principales características	pág. 07
1.2. El papel de la metodología cualitativa en evaluaciones con métodos mixtos	pág. 08
1.3. Aplicaciones prácticas de la metodología cualitativa	pág. 11
1.4. Guía de preguntas para la aplicación de la metodología cualitativa	pág. 18
1.5. Características generales de los diseños cualitativos	pág. 20
1.6. Fases en el diseño de un estudio cualitativo	pág. 23
1.7. Síntesis de contenidos	pág. 24
<b>2. TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS CUALITATIVOS</b>	<b>PÁG. 26</b>
2.1. Las unidades de recogida de información: el diseño de la muestra	pág. 29
2.2. Entrevistas individuales	pág. 33
2.3. Dinámicas grupales	pág. 39
2.4. Análisis documental	pág. 43
2.5. Observaciones directas	pág. 45
2.6. Estudio de casos	pág. 48
2.7. Síntesis de contenidos	pág. 50
<b>3. EL ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS</b>	<b>PÁG. 52</b>
3.1. El análisis de contenidos	pág. 58
3.2. El análisis de marcos cognitivos	pág. 61
3.3. Uso de herramientas informáticas en el análisis de textos	pág. 63
3.4. Características de la escritura cualitativa	pág. 64
3.5. Modelos de escritura de resultados cualitativos	pág. 66
3.6. Síntesis de contenidos	pág. 69
<b>4. LA CALIDAD DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA: ASPECTOS RELATIVOS A SU RIGOR CIENTÍFICO</b>	<b>PÁG. 71</b>
4.1. Los criterios de calidad	pág. 71
4.2. Asegurar el rigor y la coherencia teórico-metodológica	pág. 74
4.3. Errores frecuentes en la investigación cualitativa que repercuten en su calidad	pág. 78
4.4. Síntesis de contenidos	pág. 79
<b>5. CONCLUSIONES</b>	pág. 80
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>PÁG. 82</b>



## INTRODUCCIÓN

*No todo lo que se puede contar cuenta, ni todo lo que cuenta se puede contar.*  
Atribuida a Albert Einstein (1879-1955)

Esta guía es una introducción a los fundamentos de la metodología cualitativa aplicada a la evaluación de políticas públicas, y pretende ofrecer una definición poniendo el énfasis en su aplicación práctica y su usabilidad en el ámbito específico de la evaluación de políticas públicas. Después de leer esta guía, se espera que el lector sea capaz de:

- 1) identificar las características principales de las evaluaciones que utilizan métodos cualitativos;
- 2) comprender los límites y potencialidades de los métodos cualitativos en la aplicación específica en proyectos de evaluación;
- 3) entender que los métodos cualitativos complementan a los métodos cuantitativos en una evaluación de una política pública;
- 4) diseñar una evaluación con técnicas cualitativas teniendo en cuenta la especificidad del programa y sus condiciones de evaluabilidad;
- 5) poner en práctica las técnicas de recogida de datos más frecuentes en ejercicios de evaluación;
- 6) analizar datos textuales a partir de unos objetivos de evaluación;
- 7) evaluar con criterios de validez científica el rigor y la calidad de evaluaciones cualitativas y de evaluaciones con métodos mixtos.

En función de este listado de competencias, hemos dividido esta guía en cuatro capítulos. El primero aborda cuáles son las principales características de la investigación cualitativa, así como las distintas modalidades de integración en evaluaciones con métodos mixtos. El segundo muestra y compara el repertorio de técnicas cualitativas que se utiliza con más frecuencia en proyectos de evaluación de políticas públicas. En el tercer capítulo se aborda el proceso para analizar los datos recogidos que, en general, serán de tipo textual; también se describirán las fases del proceso de análisis y el uso de herramientas informáticas de soporte del proceso. Finalmente, en el cuarto capítulo se desarrollan aquellos aspectos relacionados con la calidad de la investigación cualitativa explicando sus criterios, los aspectos prácticos a tener en cuenta y los errores más frecuentes que amenazan su rigor.

# 1. ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

## IDEAS CLAVE

- La evaluación de una política pública es una actividad sistemática y planificada cuyo objetivo es generar conocimiento para la toma de decisiones que permita mejorar/transformar la política evaluada. El analista tiene también a su alcance una variedad de técnicas que se engloban bajo lo que se denominan *métodos cualitativos*.
- El reconocimiento de diferentes versiones de una misma realidad, la búsqueda de sus significados, la aproximación holística al objeto de estudio, la utilización de un proceso inductivo en la generación de conocimiento, el interés por el estudio de los actores sociales en su contexto natural y el reconocimiento del analista como parte del proceso de búsqueda son los principios básicos de la investigación cualitativa.
- En el ámbito de la evaluación de políticas públicas, se inician actualmente evaluaciones con métodos mixtos caracterizadas por una utilización complementaria de ambos repertorios de técnicas (cuantitativas y cualitativas) con vistas a mejorar el conocimiento sobre el programa público evaluado.
- La metodología cualitativa requiere adaptar sus usos a la evaluación de políticas públicas. El término que distingue la evaluación de la investigación académica es el de *usabilidad*, requisito que también modifica el significado mismo de la investigación cualitativa. La metodología cualitativa tiene un amplio abanico de posibles usos en la evaluación de políticas públicas. Estos se estructuran en la evaluación de programas (necesidades, diseño, implementación e impacto) y contextos recomendados en el transcurso de una evaluación (complementando la información cuantitativa o generando información ad hoc sobre percepciones y significados de los actores implicados en un programa público).
- Los diseños cualitativos tienen unas características propias que complementan a los cuantitativos en lo que concierne a las preguntas de investigación, diseño, muestra, recogida y análisis de datos. El analista deberá tener en cuenta las implicaciones de su diseño cualitativo en la evaluación de políticas públicas.
- A diferencia de los diseños cuantitativos, el diseño cualitativo de una evaluación es flexible, abierto y cambiante. Como no parte de unas hipótesis previas, los diseños metodológicos contribuyen a enriquecer los objetivos del proceso evaluador. El proceso de recogida de información será circular, con la capacidad de poder alterar la planificación inicial del diseño metodológico.
- La reflexividad del analista, la flexibilidad y la circularidad del proceso de investigación son los rasgos más característicos de los diseños cualitativos. La justificación de los cambios por parte del equipo investigador es una de las principales garantías de la validez interna del diseño cualitativo.

Durante los últimos veinte años, las experiencias de investigaciones cualitativas se han ido consolidando en campos como la sociología, la antropología, la psicología o las ciencias políticas. A consecuencia de ello, la práctica de la investigación cualitativa se ha ido acomodando de distintas formas a cada una de las disciplinas, tanto en lo que atañe a su carácter teórico como al metodológico. Por tanto, definir la metodología cualitativa resulta bastante complejo si intentamos que la definición resulte aceptable para los numerosos científicos sociales que la utilizan. Por una parte, el término *metodología cualitativa* comprende las diferentes técnicas de producción de datos no numéricos (entrevistas o grupos de discusión) y su análisis. Por otra parte, *metodología cualitativa* comporta aproximación a la evaluación con un revestimiento ético y epistemológico específico.

En este capítulo se explica de forma práctica cuáles son las principales características de la investigación cualitativa y cuál es su papel en la aplicación de los denominados *métodos mixtos de evaluaciones de políticas públicas*.

## 1.1. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

La metodología cualitativa nace como una reacción al positivismo científico<sup>1</sup> de las ciencias naturales del siglo XX, y su intento de replicar la forma de generar conocimiento en los fenómenos sociales. Mientras que las ciencias naturales intentan centrar sus esfuerzos en la búsqueda de leyes o teorías generales, la aproximación cualitativa quiere comprender cómo un fenómeno social es vivido e interpretado por aquellas personas o colectivos implicados en él. Esta primera característica distintiva de origen ha adoptado una gran diversidad de formas a lo largo del recorrido histórico de las distintas ciencias sociales (sociología, antropología, psicología, ciencias políticas), lo que ha dado lugar a una gran diversidad de aplicaciones prácticas de investigación que se engloban dentro del término *cualitativa*. No obstante, dentro de esta diversidad de disciplinas y enfoques teórico-metodológicos, puede delimitarse una serie de rasgos comunes que permiten identificar cuándo una investigación o evaluación es de índole cualitativa:

- Se reconoce la existencia de distintas versiones de una misma realidad y no de una realidad única y objetiva. Por tanto, los conocimientos que puedan generarse también serán heterogéneos, ya que recogerán la variedad de perspectivas de los distintos actores sociales.
- Su objetivo es comprender la complejidad y significado de la experiencia humana, así como contribuir a la generación de teoría arraigada en esta experiencia.
- El proceso de investigación es inductivo, del caso práctico a la teoría general. No se utilizan categorías teóricas rígidas preestablecidas, sino que se espera que emerjan resultados inesperados en el transcurso de la recogida de datos. Se desarrollan conceptos y se establecen las bases para llegar a una formulación teórica a partir de los datos, en lugar de recogerlos para verificar alguna hipótesis.
- La investigación se desarrolla en un contexto natural donde acontecen los fenómenos sociales estudiados. Se trata de saber qué piensan las personas dentro del contexto donde viven el fenómeno social estudiado.
- El analista se reconoce como parte del proceso de investigación, asume y pone de manifiesto sus valores y conocimiento sobre la realidad que estudia. Reconoce que puede influir en el proceso de investigación y trata de disminuir sus efectos tanto en la recogida de datos como en el análisis.
- El proceso de recogida de información es intensivo, combinando distintas técnicas de forma complementaria (observación directa, entrevistas, grupos de discusión o análisis documental).
- La muestra de informantes no es estadísticamente representativa, sino que se seleccionan aquellos informantes privilegiados a partir de criterios directamente relacionados con los objetivos del estudio.

- El diseño de la investigación es flexible y se va modificando a medida que se van recogiendo los datos y se van alcanzando los objetivos de la investigación. Se inicia la recogida con un diseño de investigación de mínimos, con el objetivo de ampliar o reducir su intensidad a medida que la información acumulada vaya haciéndose reiterativa y cubra los objetivos de la investigación.

Aunque se tengan en cuenta estas características generales, la forma final que tendrá la metodología cualitativa aplicada dependerá de la naturaleza de la política pública a evaluar y de los objetivos que se hayan logrado en la evaluación. De esta manera, se pone de manifiesto que la especificidad metodológica entre metodologías cuantitativas y cualitativas —detallada en la tabla 1— no resulta incompatible; más bien, en la complementariedad y sinergia encontramos un instrumento metodológico muy relevante para generar datos brutos de calidad que nos permiten llevar a cabo un análisis riguroso.

**Tabla 1. Comparativa entre investigación cualitativa y cuantitativa**

ASPECTO	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA
Objetivo	Opiniones o percepciones	Relaciones causales
Diseño	Flexible, abierto y adaptable	Apriorístico, cerrado y lineal
Recogida de información	Intensiva	Extensiva
Diseño muestral	Intencional	Estadístico
Técnicas	Entrevista u observación directa	Encuestas o experimento
Datos	Narrativos o textuales	Numéricos
Análisis	Inductivo para generar teoría	Deductivo para verificar teoría
Analista	Es parte del proceso, subjetividad	No implicado en el proceso, objetividad

*Fuente: adaptación propia a partir de McDavid, Hawthorn y Huse (2005).*

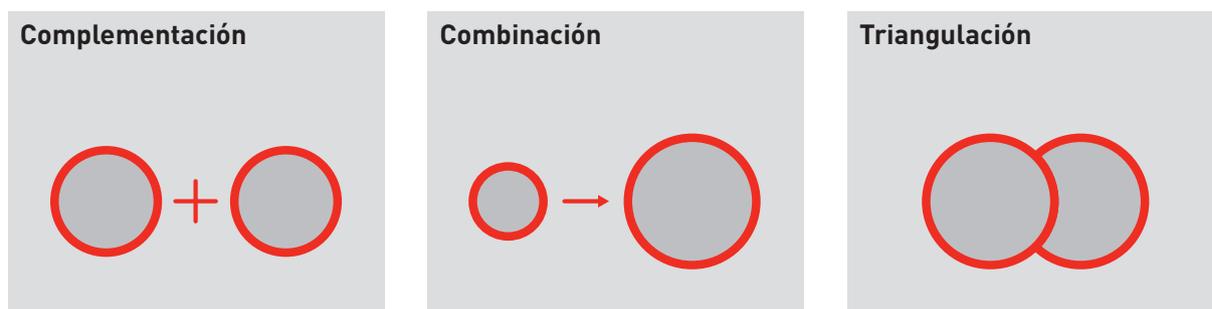
## 1.2. EL PAPEL DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA EN EVALUACIONES CON MÉTODOS MIXTOS

La metodología cualitativa permite aproximarse a la evaluación de las políticas públicas a partir de técnicas metodológicas distintas a las que se utilizan habitualmente. Nos permite abordar cuestiones que los métodos cuantitativos no son capaces de responder de forma totalmente satisfactoria. Así pues, la perspectiva cualitativa en investigaciones con métodos mixtos nos permite (Tashakkori y Teddlie, 2003; Johnson y Onwuegbuzie, 2004; Mertens, 2009): (1) explorar aspectos que se dan por sentado y que se presentan como evidentes en la política pública evaluada, (2) entender las opiniones de distintos profesionales ante una misma política pública, (3) comprender la cultura de la organización y cómo se gestiona el cambio en la política pública evaluada. Además, a nivel metodológico, la perspectiva cualitativa nos sirve para complementar

la interpretación de resultados cuantitativos, formular hipótesis y marcos teóricos, comprobar su robustez, definir variables y elaborar cuestionarios o, incluso, ayudarnos a definir tipologías muestrales en el momento de definir la representatividad de una encuesta.

Para beneficiarse de todas estas posibilidades, Bericat (1998) nos propone tres formas de otorgar un rol a la metodología cualitativa en investigaciones sociales con métodos mixtos: la complementación, la combinación y la triangulación con metodologías cuantitativas. De forma análoga, estas tres propuestas son aplicables a la evaluación de políticas públicas:

### Ilustración 1. Roles de la metodología cualitativa en la investigación con métodos mixtos



La estrategia de la complementación pretende obtener dos imágenes diferentes de la realidad social en la que está interesado el analista. Teniendo en cuenta que cada metodología, por sus rasgos distintivos, otorga acceso a aspectos diferentes del mismo fenómeno social, podremos ampliar su conocimiento si realizamos una investigación con dos caminos metodológicos paralelos. La finalidad de la complementación es meramente aditiva, ya que no se trata de buscar convergencias ni confirmación entre resultados, sino más bien de plasmar dos imágenes diferentes que enriquezcan nuestra comprensión de los hechos sociales estudiados. Como colofón final, la investigación culmina con dos informes diferentes, pero señalando de forma comparativa las ventajas y las limitaciones de cada metodología.

En segundo lugar, Bericat entiende que la idea de combinación entre metodologías se basa en la premisa de que el resultado obtenido en una investigación que aplica el método A puede perfeccionar la implementación de algún componente o fase de la investigación realizada por el método B y, de esta manera, mejorará la calidad de los resultados. El resultado del método A se utiliza como un *input* para potenciar B, cuyo *output* constituye la finalidad misma de la investigación. Una investigación combinada utiliza la fuerza de un método A para potenciar la del otro B. Se inicia, por tanto, la investigación aplicando un método, y sus resultados servirán de punto de partida para abordar la siguiente fase de la investigación con el método contrario.

Finalmente, Bericat también se refiere a la estrategia de triangulación metodológica como forma diferenciada de las anteriores. En este caso, los métodos A y B se orientan hacia un

objetivo común de la investigación. Ambas metodologías se organizan para capturar un mismo objeto de la realidad social. Con esta estrategia se pretende, por encima de todo, reforzar la validez de los resultados. Si con el despliegue de dos métodos distintos obtenemos resultados similares de una misma realidad social, nuestra confianza en la veracidad de estos resultados se incrementa.

En lo que respecta a la investigación aplicada, la forma de responder a la pregunta sobre cuál es el método más adecuado para lograr los objetivos de una evaluación dependerá, entre otras cosas, de la complejidad de la política pública que quiera evaluarse. Será necesario definir desde un principio qué abordaje será más adecuado: cualitativo, cuantitativo o una integración de ambos. Preguntas como qué existe, por qué pasa o qué factores asociados hay son susceptibles de ser respuestas tanto para métodos cualitativos como cuantitativos. Ahora bien, la integración entre metodologías es una cuestión eminentemente práctica que en cada evaluación se plasmará de una manera diferente. A grandes rasgos y a manera de analogía con la investigación social, sí que se pueden ofrecer algunos ejemplos sobre posibles combinaciones entre metodologías cualitativas y cuantitativas.

**Opción A.** Se inicia la investigación con una metodología cualitativa hablando de forma directa con las personas inmersas en el fenómeno social que queremos estudiar para generar hipótesis que puedan ponerse a prueba posteriormente con una encuesta. Esta primera aproximación cualitativa nos permite conocer el lenguaje propio y la construcción simbólica que cobrará gran relevancia en la posterior construcción de un cuestionario que mida verdaderamente lo que marcan los objetivos o preguntas de investigación.

#### ESTUDIOS DE LAS NECESIDADES DE LOS PROFESIONALES DE LA MEDICINA EN EL MOMENTO DE LA JUBILACIÓN

El concepto de necesidades sociales se convierte en un campo donde la combinación de metodologías cuantitativas y cualitativas desempeña un papel muy relevante. Tenemos una muestra de ello en el estudio de Sánchez Candamio y Del Valle (2005) que describe y analiza cuáles son las necesidades percibidas y objetivas de los médicos en el momento de la jubilación. Este estudio cualitativo refleja las diferentes necesidades a partir de las verbalizaciones de los médicos en las entrevistas personales y grupales. Así se fijan los significados relacionados con la jubilación médica, un punto de partida para la construcción de un cuestionario que mida hasta qué punto las necesidades expresadas son generales y extensibles a todo el colectivo de médicos de Cataluña.

**Opción B.** En una segunda opción se genera un conjunto de datos primarios a través de un estudio cuantitativo, ya sea con una encuesta ad hoc o con datos ya existentes. Posteriormente, las conclusiones del análisis cuantitativo se complementan con la visión y percepción de colectivos de individuos directamente implicados en la encuesta (hombres, mujeres, jóvenes, profesionales, clientes).

#### EL TRABAJO DOMÉSTICO DEL HOGAR

A principios de los años noventa no existían datos cuantitativos que dejaran patente la distribución desigual entre hombres y mujeres en las tareas domésticas y de atención de los hijos. Un ejemplo lo encontramos en el trabajo de Carrasco (1995) para generar evidencia, tanto cuantitativa como cualitativa, de la presencia del género como factor explicativo de la distribución de las responsabilidades domésticas y reproductivas. Ante la falta de datos, se generó un conjunto de indicadores objetivos por encuesta seguido de unas doscientas cincuenta entrevistas a mujeres que convivían con pareja e hijos menores de 16 años en el área metropolitana de Barcelona.

**Opción C.** Una tercera alternativa es utilizar los métodos cuantitativos y cualitativos de forma circular. Ambas metodologías se utilizan de forma alterna en todas las fases de la investigación. Esta forma de proceder permite un acercamiento al contexto inicial del fenómeno social, la construcción de la pregunta de investigación, la generación de hipótesis, la recogida de datos, su análisis, la elaboración de conclusiones y el contraste de su solidez.

#### LOS JÓVENES Y ADOLESCENTES CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El grupo de investigación JovenTIC (<<http://www.uoc.edu/in3/joventic/>>) de la Universitat Oberta de Catalunya realizó el proyecto *Identitat i consum de les TIC en adolescents en espais públics i privats de lleure (Identidad y consumo de las TIC en adolescentes en espacios públicos y privados de ocio)* cuyo objetivo era estudiar los usos de las nuevas tecnologías por parte de jóvenes y adolescentes y el sentido que estas tenían para ellos. Una primera fase del proyecto se inició con una recogida observacional en lugares públicos de acceso a Internet (cibercafés, locutorios o bibliotecas). La observación permitió obtener en una segunda fase un conjunto de indicadores sobre los usos de las TIC por parte de los jóvenes y, al mismo tiempo, comparar sus resultados con otras comunidades distintas para realizar un seguimiento longitudinal. Por último, como resultado final, se propuso un protocolo de recogida de información para generar datos sólidos de tipo cuantitativo y cualitativo que realimentasen y permitiesen dibujar de forma fehaciente un mapa de consumo y uso de las TIC por parte de los jóvenes en espacios públicos y privados.

### 1.3. APLICACIONES PRÁCTICAS DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

#### La génesis de la evaluación

«Al principio de los tiempos, Dios creó el cielo y la tierra. Cuando terminó, miró todo lo que había hecho y exclamó: “Esto ha quedado muy bien. He hecho una obra muy buena”. Al séptimo día, aprovechó para descansar de la gran tarea creativa. Su arcángel, consejero de Evaluación, se dirigió a Dios y le dijo: “Dios mío, ¿cómo sabes que esto que has creado está bien y es bueno? ¿Cuáles son tus criterios y sobre qué conocimiento te basas para decirlo? ¿Qué impactos esperas conseguir con tu creación? ¿No irás a hacer una evaluación sesgada después de tantas horas de trabajo, verdad?”. Dios se quedó perplejo y se pasó todo el día reflexionando seriamente sobre ello. El octavo día, Dios llamó a su arcángel y le dijo: “¡Vete al infierno, Lucifer!”. Y así nació la evaluación.» (Patton, 1999: p. 13-14; la traducción es nuestra).

Esta breve cita nos muestra una de las tareas principales de la evaluación de políticas públicas: establecer criterios para saber qué es lo que se entiende como bueno o deseable de una política pública. Estamos hablando de aportar instrumentos específicos para ayudar a responder a estos interrogantes. La evaluación de políticas públicas es un tipo de investigación aplicada o un tipo de «ciencia de acción» (Argyris, Putnam y Smith, 1985). La investigación aplicada informa la acción concreta, fundamenta la toma de decisiones y aplica el conocimiento generado para resolver problemas concretos de índole política o social. La investigación aplicada se juzga por su usabilidad: ¿qué aplicaciones prácticas se derivan del conocimiento generado en el transcurso de la investigación?

Los métodos cualitativos se convierten así en situacionales y propios del equipo evaluador. Esto no quiere decir que se dejen de lado criterios de calidad y rigor científico, sino que implica transportar estos criterios a un plan operativo en el que las técnicas cualitativas resulten adecuadas para responder a las preguntas de evaluación formuladas. Este hecho implica que los métodos cualitativos pueden utilizarse en cualquier tipología de evaluación (necesidades, diseño, implementación e impacto), se integran con cualquier tipo de dato (cuantitativo u otros datos cualitativos existentes) con cualquier tipo de diseño (experimental, comparativo, longitudinal) y con cualquier aspecto a evaluar (procesos, resultados, impactos o costes).

El concepto de usabilidad es muy importante para entender los límites y las potencialidades de la metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas. Por una parte, las aplicaciones de la metodología cualitativa en la evaluación nos permiten profundizar en aspectos propios y consolidados de la evaluación de políticas públicas. Por otra parte, nos posibilitan generar y recoger información sobre un programa de forma complementaria a la que ha sido recogida por metodologías cuantitativas. En la tabla siguiente hemos elaborado un listado de los usos potenciales de la metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas, clasificados en la evaluación de programas y contextos en el transcurso de una evaluación donde es recomendable utilizar técnicas cualitativas:

**Tabla 2. Tabla de usabilidad de la metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas**

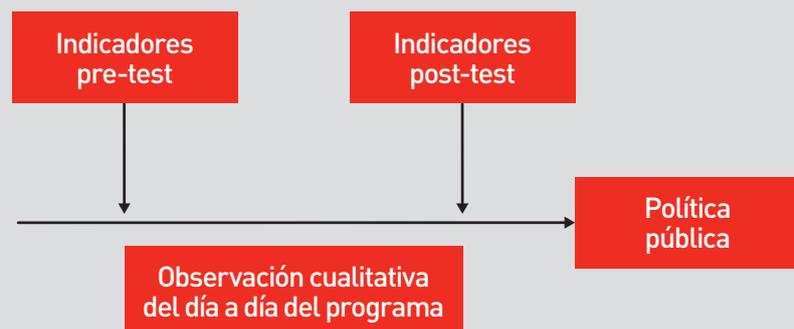
USABILIDAD	DESCRIPCIÓN
<u>Estudios de evaluabilidad</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los estudios de evaluabilidad se llevan a cabo a través de entrevistas, análisis de documentos u observaciones directas con el fin de determinar si los sistemas de información de un programa permiten llevar a cabo una evaluación de impacto sobre sus beneficiarios.</li> <li>• Se trata, por tanto, de hacer indagaciones sobre si el programa tiene o no una teoría del cambio formalizada, de qué tipo de información cuantitativa se dispone, el grado de implementación del programa en relación con su planificación, si los resultados son visibles y los impactos potencialmente identificables.</li> <li>• Al ofrecer respuestas a estas preocupaciones, el uso de métodos cualitativos hace que la evaluación de las condiciones de evaluabilidad se conviertan en una preevaluación. Normalmente, se realizan entrevistas o se forman grupos de discusión con los gestores o informantes privilegiados del programa para diagnosticar el estado actual del mismo.</li> <li>• Por tanto, la aportación de la metodología cualitativa consiste en enriquecer este análisis contextual que determinará qué tipo de evaluación se realizará o si el programa no presenta unas condiciones de evaluabilidad lo bastante favorables como para emprender una evaluación con las suficientes garantías.</li> </ul>

<p><b><u>Teoría del cambio</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una representación gráfica de la teoría del cambio ilustra las conexiones entre <i>inputs</i> del programa, actividades, procesos, resultados e impactos. De esta manera, la teoría del cambio adquiere un carácter explicativo y predictivo sobre cómo debería ser un programa para conseguir los objetivos que se propone.</li> <li>• La construcción de una teoría del cambio robusta marca una gran diferencia en lo que concierne a su implementación e impactos a largo plazo. Por un lado, permite saber su grado de alineación entre la teoría y su implementación práctica. Por otra parte, permite introducir modificaciones para corregir estas desviaciones.</li> <li>• La teoría del cambio normalmente no aparece explícita o no está bien formulada en muchos de los programas de política pública. Suele pertenecer a lo que todo el mundo sabe o lo que se da por sentado. Por tanto, su formulación no suele aparecer formalizada en ningún documento y permanece a nivel de imaginario social en las «bambalinas» del día a día del programa. La metodología cualitativa puede llegar a formalizar este conocimiento informal mediante el contacto directo con actores sociales implicados en el programa. Mediante análisis de textos, conversaciones con profesionales o beneficiarios y gestores del programa, puede llegarse a construir la teoría del cambio de un programa.</li> <li>• Además, mediante técnicas cualitativas de consenso, puede llegarse a validar la propuesta que los evaluadores hacen sobre el programa a partir del análisis de la información recogida.</li> </ul>
<p><b><u>Evaluación de la implementación</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las evaluaciones de impacto no sirven a los gestores del programa para tomar decisiones sobre los programas si no disponen de información sobre qué procesos han causado los impactos observados.</li> <li>• La forma en que la metodología cualitativa puede ayudarnos a estudiar la implementación de un programa es recogiendo información densa y detallada sobre qué está haciendo y cómo se desarrolla el programa en su día a día.</li> <li>• Algunas de las preguntas que la metodología cualitativa puede responder en este caso son: ¿cómo experimentan el programa sus beneficiarios? ¿Cuáles son los servicios que son proporcionados realmente a los beneficiarios? ¿Qué uso hacen de ellos? ¿Qué hacen los profesionales del programa? ¿Cómo se organiza el programa en el día a día?</li> <li>• Estas preguntas se centran en los inputs, actividades, procesos y estructuras de un programa. Esta información explica a los gestores del programa qué es lo que está pasando con él en la práctica, cómo y por qué el programa ha podido desviarse de las previsiones iniciales.</li> <li>• Los programas se adaptan a las realidades locales, a factores imprevistos y a dinámicas institucionales que hacen que las desviaciones sean frecuentes. De esta manera, la metodología cualitativa se convierte en un instrumento que complementa a los indicadores de proceso y explica las prácticas sociales relacionadas con la programa.</li> <li>• Las evaluaciones centradas en el proceso se interesan más por la evolución que por sus resultados.</li> </ul>

- La metodología cualitativa se utiliza en estos casos para describir detalladamente el proceso en lo que respecta a las relaciones sociales subyacentes a la política pública estudiada.
- También puede ayudarnos a reflejar la experiencia del proceso a partir de diferentes actores o grupos sociales. Esto nos permite recoger información con los términos propios de los actores sociales, información poco sensible a las escalas de opinión por su gran variabilidad.
- Algunas preguntas a las que puede responder la metodología cualitativa: ¿cómo entran en contacto con el programa los beneficiarios y cómo «transitan» por él? ¿Cuáles son los puntos fuertes y los débiles desde la perspectiva de los beneficiarios y de los profesionales del programa? ¿Cómo son las relaciones entre profesionales y beneficiarios? ¿Qué tipo de relaciones informales se dan dentro del programa? ¿Qué efectos tienen en su implementación?

### Evolución de programas

- El diseño de políticas públicas se orienta al cambio de problemas sociales que requieren de las instituciones públicas. Esto hace que el estudio de procesos sea muy importante para entender cómo se produce el cambio.
- El desarrollo de un programa no se produce en la práctica en una única dirección. Al ser una entidad en movimiento, un programa está sometido a cambios en su organización, en sus recursos disponibles y en sus objetivos. Un programa se adapta a la contingencia del programa social que está abordando.
- La metodología cualitativa puede, en este sentido, generar información de tipo longitudinal que permita orientar el cambio y la evolución del programa. Los instrumentos al respecto (pre y post-test de indicadores cuantitativos) ofrecen información sobre momentos concretos en el tiempo y el desarrollo del programa.



- Este «intermedio», lo que ocurre en el día a día y que perciben los distintos actores implicados en el programa, puede servir de nexo explicativo entre estos dos momentos. Se genera información fundamentada en la práctica cotidiana de la política pública para contextualizar los resultados obtenidos en comparación con los indicadores cuantitativos pre y post-test.

<p><b><u>Evaluación de <i>outcomes</i></u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es recomendable que la evaluación de <i>outcomes</i> se haga a partir de indicadores estadísticos.</li> <li>• La metodología cualitativa puede complementar este análisis «poniéndole cara» mediante estudios de caso derivados del mismo sistema de indicadores.</li> <li>• De esta manera, se pueden obtener historias concretas que den cuenta de la agregación estadística, capturar impactos imprevistos en el sistema de indicadores, efectos secundarios y perfilar dimensiones de <i>outcomes</i> difíciles de cuantificar.</li> <li>• Esta información resulta especialmente relevante en evaluaciones que pretenden ofrecer pautas de mejora de un programa concreto, ya que aportan información esencial sobre el funcionamiento del programa en la práctica.</li> </ul>
<p><b><u>Análisis de <i>outcomes</i> «únicos»</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muchos programas públicos implementan actuaciones específicas para colectivos diferenciados de beneficiarios como estrategia para lograr los objetivos que se han propuesto.</li> <li>• Diferentes destinatarios producen diferentes <i>outcomes</i> para una misma actuación pública. Ante esta situación resulta difícil comparar y estandarizar para ver las semejanzas y las diferencias entre los distintos beneficiarios.</li> <li>• La metodología cualitativa puede en estos casos generar información para su evaluación en base a su especificidad. La comparación se basa en destacar lo que distingue cada caso y cómo el programa debe adaptarse para satisfacer sus objetivos en términos de impacto.</li> <li>• También nos permite recoger y agrupar todo el abanico de <i>outcomes</i> en grandes categorías que, posteriormente, pueden ser objeto de análisis estadístico-comparativo.</li> </ul>

<p><b><u>Evaluación de la prevención</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los programas de prevención son políticas públicas muy difíciles de evaluar. Los instrumentos actuales para evaluarlos se basan en experimentos con grupos de control/tratamiento y diseños de seguimiento temporal.</li> <li>• En los experimentos, un grupo de sujetos beneficiarios del programa se compara con otro de no beneficiarios. En el campo de la prevención, este método plantea problemas éticos: el grupo placebo apartado de los beneficios del programa de prevención podría desarrollar los problemas que se intentan evitar.</li> <li>• De la misma manera, ambos también pueden ser beneficiarios de algún otro programa que interfiera con el diseño. Por ejemplo, los sujetos de un grupo control de fumadores y no fumadores pueden seguir algún programa para la prevención de la hipertensión arterial.</li> <li>• La metodología cualitativa puede aportar en esta tipología de evaluación información sobre hasta qué punto aparecen las actitudes esperadas y se producen los cambios en el comportamiento individual y estos se corresponden verdaderamente con los diseñados por el programa preventivo.</li> <li>• Las entrevistas con los sujetos del grupo control y con los beneficiarios del programa pueden reflejar bien hasta qué punto los individuos incorporan prácticas preventivas en su vida cotidiana y de qué manera lo hacen.</li> </ul>
--	---

USABILIDAD	DESCRIPCIÓN
Contextos en el transcurso de una evaluación donde se recomienda utilizar técnicas cualitativas	

<p><b><u>Recogida de información de manera no intrusiva</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los métodos de recogida de información cualitativos pueden ser especialmente adecuados en aquellas ocasiones en que la administración de instrumentos cuantitativos sea compleja de implementar: pasar cuestionarios, asignar personas a grupos control o la obtención de datos administrativos.</li> <li>• Formas cualitativas de recoger información: observar a las personas inmersas en un programa como un usuario más, entrevistar a los gestores del programa, asistir a presentaciones o acontecimientos públicos relacionados con el programa, conversar informalmente con distintos actores del programa, utilizar documentos públicos relacionados con el programa y generar diarios de campo sobre las observaciones estratégicas realizadas.</li> <li>• Por ejemplo, podemos obtener mucha información sobre la relación médico-paciente de un centro de atención primaria solamente sentándonos, escuchando y conversando con las personas que esperan ser atendidas.</li> <li>• En general, estos métodos no requieren autorización expresa ni formal para utilizarlos. Se aprovecha la dimensión pública del programa a analizar para extraer información relevante y útil sobre él y responder a las preguntas de evaluación.</li> <li>• Esta información no se convertirá en el corpus del informe de evaluación. Servirá más bien para complementar, dar pistas o perfilar el corpus de datos cuantitativos y cualitativos que sí requieren autorización formal.</li> </ul>
---	---

<p><b><u>Recogida de información cuando no es posible con instrumentos cuantitativos</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando un programa dispone de una batería de indicadores que son susceptibles de una evaluación de su impacto es porque es un programa maduro y esta información ha sido recogida a conciencia. No todos los programas han desarrollado sistemas de información lo bastante potentes como para que pueda realizarse una evaluación de impacto.</li> <li>• En estos casos, la metodología cualitativa puede recoger de forma descriptiva información sobre qué pasa como consecuencia directa del programa. Esta descripción puede hacerse tanto a partir de la observación directa como a partir de percepciones de los beneficiarios y profesionales del programa.</li> <li>• A partir de aquí, pueden generarse sistemas de información basados en indicadores de impacto cuantitativos fundamentados en la implementación práctica del programa evaluado.</li> </ul>
<p><b><u>Generar información «densa»</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las encuestas agregadas nos muestran patrones de comportamiento que pueden extrapolarse a otras poblaciones con una fiabilidad y un error muestral determinados.</li> <li>• La metodología cualitativa puede servir para enriquecer estos patrones generales añadiéndoles detalle y profundidad mediante el estudio de casos concretos. A menudo, encuestas agregadas implican también respuestas generales y poco concretas.</li> <li>• Los métodos cuantitativos han identificado áreas de interés para la evaluación. La metodología cualitativa puede aportarles más sustancia y detalle.</li> </ul>
<p><b><u>Generar información de forma rápida</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A menudo, un proyecto de evaluación necesita información de forma urgente para adaptarse a su calendario de realización. Muchas veces, por contingencias del desarrollo del proyecto, no queda mucho tiempo para hacer una búsqueda exhaustiva de la literatura o contrastar las preguntas de evaluación. Asimismo, conseguir los datos cuantitativos para realizar análisis cuantitativos puede implicar más tiempo del que se planifica al comienzo de una evaluación.</li> <li>• El proceder deductivo de los métodos más cuantitativos hacen que cualquier cambio o adaptación del planteamiento inicial, si no son controlados, tengan efectos perniciosos en la validez interna y externa de los resultados estadísticos.</li> <li>• La metodología cualitativa, por tener un carácter más inductivo, permite cierta flexibilidad a la hora de abordar la recogida de datos con un diseño teórico inicial mínimo. Las preguntas de investigación se irán perfilando a medida que vaya recopilándose la información. De esta manera, las preguntas van adquiriendo sentido a medida que el equipo de investigadores va construyendo el corpus de datos.</li> <li>• El acceso al campo en métodos cualitativos puede ser tan simple como observar los escenarios donde acontecen las decisiones cotidianas respecto al programa evaluado, conversar con distintos factores implicados en el programa, inventariar y analizar documentos clave del programa o mantener sesiones de trabajo con informantes clave.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (2002) y Sofaer (1999).

## **1.4. GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA A LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Cada evaluación tiene unos condicionantes específicos de tiempo, de recursos económicos y de accesibilidad a las fuentes documentales e informantes clave de la política pública en cuestión. Uno de los primeros aspectos a la hora de hacer un diseño cualitativo es decidir qué aspectos de una política pública quieren estudiarse y por qué. Esta primera fase es esencial en la planificación de una evaluación, dado que son las preguntas de evaluación que guiarán al analista para hacer el diseño. Las primeras decisiones que llevarán al analista a formular unas buenas preguntas de evaluación incluyen definir el objeto de estudio de la evaluación, analizar la relevancia de la política pública que se quiere evaluar y formular de manera general las aportaciones que puede hacer la metodología cualitativa en la evaluación. Por tanto, los objetivos de una evaluación consistirán en responder las preguntas de evaluación, y suelen incluir aspectos como qué se pretende conocer, quién puede informar sobre ello, cuándo, dónde, por qué y cómo.

**Tabla 4. Ejemplo de operativización de un diseño cualitativo de una evaluación**

<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE UNA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DEL USO DEL PRESERVATIVO EN LA POBLACIÓN ADOLESCENTE Y JUVENIL DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b>	
<u>Evaluación cualitativa de una campaña de promoción del uso del preservativo en la población adolescente y juvenil de la Comunidad de Madrid</u>	Evaluar los resultados de la campaña en lo que respecta a su eficacia persuasiva para modificar comportamientos de riesgo en el uso del preservativo por parte de jóvenes y adolescentes.
<u>Qué se espera de la metodología cualitativa en la evaluación</u>	Facilitar la identificación de factores de riesgo de jóvenes y adolescentes y su funcionamiento social a partir de las experiencias de jóvenes y farmacéuticos, complementando la información generada por un post-test cuantitativo.
<u>Quién puede informar sobre ello</u>	Jóvenes y farmacéuticos.
<u>Cuándo</u>	Después de la realización de la campaña.
<u>Dónde</u>	Comunidad de Madrid, en las zonas de riesgo desde el punto de vista de incidencia del sida.
<u>Por qué</u>	Como complemento a un post-test cuantitativo, hay que evaluar la eficacia de la campaña a partir de la respuesta a dos preguntas que este test no ha podido explicar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué la campaña ha funcionado o no ha funcionado?</li> <li>• ¿Qué elementos han sido decisivos en una dirección o en otra?</li> </ul>
<u>Cómo</u>	Se ha realizado un post-test cualitativo de carácter exploratorio con entrevistas abiertas a farmacéuticos y jóvenes. Se realizaron siete entrevistas con farmacéuticos y 14 con jóvenes de ambos sexos, de edades comprendidas entre los 17 y los 29 años, con un comportamiento sexual activo, y residentes en las zonas de riesgo desde el punto de vista de la incidencia del sida.

Los métodos cualitativos no nos sirven para cualquier tipo de evaluación ni para responder a cualquier pregunta de un proyecto de evaluación. Así pues, con vistas a diagnosticar su nivel de usabilidad, hemos elaborado un listado de preguntas para facilitar la comprensión de esta tarea. Esta lista no pretende ser exhaustiva,<sup>2</sup> sino que tan solo busca introducir la necesidad de enmarcar los métodos cualitativos en un proyecto de evaluación concreto.

**Tabla 3. Guía de preguntas para la aplicación de métodos cualitativos a la evaluación de políticas públicas**

1. El programa a evaluar, ¿especifica impactos diferentes para diferentes beneficiarios? ¿Se espera que todos los beneficiarios de un programa se beneficien de la misma manera? ¿Hay necesidad de evaluar impactos diferenciados por tipología de destinatarios?
2. ¿Los gestores del programa muestran su interés por conocer la dinámica interna del programa evaluado: puntos fuertes, puntos débiles y procesos?
3. ¿Los gestores del programa necesitan información detallada y densa sobre casos concretos y relevantes de un programa evaluado? ¿Se requiere información sobre los casos en los que el programa ha funcionado y en los que no?
4. ¿Hay algún interés por recoger la diversidad sobre algún aspecto relevante del programa? ¿Los beneficiarios? ¿Diferentes visiones profesionales sobre acciones concretas?
5. ¿Se requiere información detallada sobre la implementación real del programa? ¿Cómo lo viven los beneficiarios? ¿Qué servicios se ofrecen a los beneficiarios? ¿Cómo se organiza el programa en la práctica? ¿Cómo se generan determinados resultados del programa?
6. ¿Los profesionales y gestores del programa están interesados en recoger información detallada sobre él para mejorarlo (evaluación formativa)?
7. ¿Existe la necesidad de generar información precisa sobre la calidad de las actuaciones del programa más allá de los indicadores existentes sobre proceso y calidad?
8. ¿Hay dificultades de acceso para generar u obtener información de tipo cuantitativo a través de registros administrativos o encuestas? ¿Puede generarse de forma inmediata y directa información a través de observaciones selectivas y entrevistas con informantes privilegiados?
9. ¿Es necesario complementar la información cuantitativa existente con observaciones directas o percepciones de los actores implicados en el programa?
10. ¿Demuestran interés los gestores del programa por entender diferentes «culturas» profesionales dentro de un mismo programa? ¿Es necesario recoger distintas aproximaciones y enfoques para una misma actuación o ámbito del programa con vistas a su planificación o decisión estratégica?
11. ¿Existe la necesidad de hacer emerger todo el cúmulo de conocimiento tácito de la implementación práctica del programa? ¿Es necesario formalizar y sistematizar el conocimiento práctico?
12. ¿Los objetivos del programa son imprecisos, están mal definidos o son poco operativos? ¿Hay que reformular los supuestos subyacentes a la implementación práctica?
13. ¿Existe la posibilidad de que un programa afecte de manera imprevista a sus beneficiarios? ¿Se necesita algún método para descubrir efectos colaterales a partir de la percepción y experiencia de los distintos actores implicados en el programa?
14. ¿La evaluación de un programa tiene un carácter exploratorio? ¿El programa se encuentra en fases iniciales de desarrollo, cuando aún se están elaborando sus objetivos y actuaciones?
15. ¿Hay que añadir profundidad, detalle o significado a resultados estadísticos o generalizaciones de una encuesta?
16. ¿Existe la necesidad de desarrollar la teoría del programa basada en observaciones directas o en las percepciones de los distintos actores implicados? ¿Hay que elaborar las relaciones existentes entre actividades del programa y sus impactos? ¿Entre procesos y actividades?

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (1987) y McDavid, Hawthorn y Huse (2005).

## 1.5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS DISEÑOS CUALITATIVOS

Los diseños cualitativos adoptan un carácter inductivo (es decir, de los datos empíricos a la

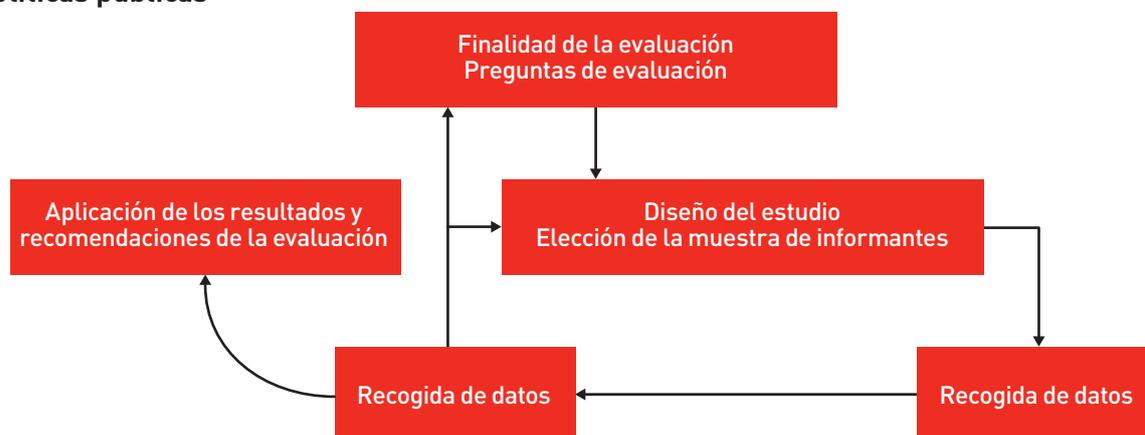
teoría) a la hora de construir las recomendaciones para una política pública. Se trata, por tanto, de diseños abiertos que generan explicaciones a medida que se van recopilando los datos.

A diferencia de los diseños puramente cuantitativos, los diseños cualitativos no ratifican hipótesis previas y esto hace que estén abiertos a las contingencias propias de todo proceso de evaluación. Los rasgos básicos de un diseño cualitativo son la flexibilidad, la circularidad/iteratividad del proceso y la reflexividad permanente del investigador.

**A) Flexibilidad.** Un diseño cualitativo está abierto, es flexible y cambia a la luz de los datos que se van recogiendo. A medida que se van acumulando datos, se van concretando y perfilando las preguntas y los objetivos. A partir de la formulación inicial de preguntas de evaluación, el analista planifica y toma decisiones sobre la estrategia de investigación, la cual puede ir cambiando durante su desarrollo. De esta manera, podemos decir que el diseño cualitativo es un diseño emergente. Esta característica debe quedar clara para quien encarga la evaluación: hay que tener un diseño inicial proyectado, pero hay que reservarse el derecho a modificar y cambiar partes del diseño a medida que se implemente el trabajo de campo y se vayan abordando los objetivos de la evaluación.

**B) Circularidad/Iteratividad.** A diferencia de los estudios cuantitativos, que son lineales y secuenciales, en metodología cualitativa la característica es la circularidad o iteratividad del diseño. Es decir, el diseño no se realiza antes del comienzo del estudio, y después de una fase se pasa a la siguiente. En el uso de técnicas cualitativas, cada fase puede verse modificada por la anterior y por la posterior en un proceso de interrelación circular durante toda la evaluación. Así, por ejemplo, alguno de los entrevistados nos puede revelar aspectos de la política pública que no habíamos previsto inicialmente y que nos obliga a modificar los objetivos de la evaluación, a volver a diseñar la muestra de recogida de datos, o bien puede hacer que nos replanteemos las técnicas de recogida de datos y su posterior análisis.

**Ilustración 2. Círculo iterativo del proceso de investigación cualitativa en una evaluación de políticas públicas**



*Fuente: adaptación a partir de Crabtree y Miller (1999).*

### Ilustración 3. Fases del diseño cualitativo de una evaluación

Fases en el diseño de una evaluación cualitativa	
<b>Fase 1</b> Transformación de una idea inicial en preguntas de evaluación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recogida de la información existente</li> <li>2. Cuestionamiento y problematización del estado de la cuestión</li> <li>3. Delimitación de los ámbitos clave a evaluar y sus preguntas de evaluación</li> </ol>
<b>Fase 2</b> Contextualización y aproximación a la política pública	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de documentos específicos y literatura especializada</li> <li>2. Familiarización con la política pública</li> <li>3. Análisis preliminar del contexto político y organizativo</li> <li>4. Entrevistas exploratorias a informantes clave</li> </ol>
<b>Fase 3</b> Redacción del diseño de estudio inicial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación de preguntas/objetivos del estudio</li> <li>2. Decisiones sobre metodología, método y tipo de estudio</li> <li>3. Diseño muestral y selección de contextos e informantes clave</li> <li>4. Elección de las técnicas de recogida de datos</li> <li>5. Dimensionalización del objeto de estudio para la recogida de información</li> <li>6. Decisiones sobre la estrategia de análisis</li> <li>7. Preparaciones para la entrada del investigador al campo</li> <li>8. Planificación de la difusión de resultados: audiencias y formatos</li> <li>9. Cronograma de la evaluación</li> </ol>
<b>Fase 4</b> Desarrollo del trabajo de campo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redacción de los guiones temáticos para la recogida de datos</li> <li>2. Convocatoria de los informantes</li> <li>3. Planificación de la recogida de datos</li> <li>4. Recogida de datos</li> </ol>
<b>Fase 5</b> Reformulación de la investigación a partir de los datos recogidos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de un análisis primario</li> <li>2. Reformulación de las preguntas iniciales de evaluación</li> <li>3. Ajuste del diseño de recogida de información</li> <li>4. Ampliación de las técnicas de recogida de datos en contextos específicos</li> </ol>
<b>Fase 6</b> Elaboración del informe final	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transcripción de los datos</li> <li>2. Análisis de la información</li> <li>3. Elaboración de un informe de resultados</li> <li>4. Elaboración de recomendaciones</li> </ol>
<b>Fase 7</b> Difusión de resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación de informes adaptados a las audiencias potenciales</li> <li>2. Presentación del estudio a distintas audiencias</li> </ol>

**C) Reflexividad.** Los criterios de flexibilidad e iteratividad pueden darnos la sensación de que el analista puede improvisar continuamente a conveniencia, y esto no es así gracias a la reflexividad, entendida como una autorreflexión y justificación de los cambios en el diseño proyectado. Los analistas deben exponer las circunstancias que han conducido a modificar el diseño inicial para que otros analistas puedan rastrear cómo se ha llegado a las conclusiones de una evaluación. El analista permanece abierto a la contingencia de la recogida de datos y está dispuesto al cambio continuo, reflexionando permanentemente sobre las preguntas de evaluación, el método, el tipo de estudio, las técnicas de recogida de datos, la muestra y el análisis.

## 1.6. FASES EN EL DISEÑO DE UN ESTUDIO CUALITATIVO

Un diseño proyectado al inicio de una evaluación permanece abierto a la contingencia de la recogida de datos. Esto permite incluir en el diseño aspectos que no se hayan tenido en cuenta inicialmente. De manera esquemática, en la siguiente ilustración exponemos las distintas fases de una evaluación cualitativa. La terminología en fases puede dar una idea de proceso cerrado y secuencial, pero en realidad se trata de un recorrido que recuerda los principales momentos a tener en cuenta para implementar técnicas cualitativas en una evaluación. El proceso de investigación es circular y una fase puede verse alterada en el orden de ejecución, ya que cada fase permanece abierta a aspectos emergentes que se producen en la recogida de datos.

## 1.7. SÍNTESIS DE CONTENIDOS

Investigar de forma cualitativa comprende una gran variedad de aproximaciones, disciplinas y técnicas de recogida de información. Aún así, se puede afirmar que la metodología cualitativa presenta un mínimo común denominador que la distingue de y la hace específica ante otras formas de aproximarse al estudio de la realidad social. Su papel en evaluaciones con métodos mixtos comportará prestar atención a los aspectos más perceptivos y vivenciales de los distintos actores sociales implicados en una política pública.

Investigar de forma cualitativa se convierte en una forma de generar conocimiento complementario al que generan las metodologías cuantitativas. A nivel más metodológico, la perspectiva cualitativa nos sirve para complementar la interpretación de resultados cuantitativos, formular hipótesis y marcos teóricos, comprobar la robustez de estos, definir variables y elaborar cuestionarios o, incluso, ayudarnos a definir tipologías muestrales a la hora de definir la representatividad de una encuesta.

Los resultados y recomendaciones de una evaluación pueden tener efectos positivos o negativos sobre la política pública social que hemos evaluado. Tal y como apuntan Domínguez y Coco (2000), el pluralismo metodológico se convierte no solamente en el punto de partida de cualquier investigación social o evaluación, sino que además se convierte en una responsabilidad del equipo evaluador, ya que de esta manera se contribuye a asegurar la calidad de los resultados obtenidos. Por tanto, el debate disyuntivo entre aproximaciones cualitativas y cuantitativas se convierte en un «falso problema» que puede resolverse con un diálogo estrecho y adecuado con el objeto de estudio (política pública a evaluar). Son las preguntas de evaluación las que deben determinar el tipo de diseño metodológico de una evaluación.

Las características de la metodología cualitativa hacen que su contribución a la evaluación de políticas públicas sea distintiva y complementaria a la cuantitativa. Especialmente, en lo que respecta a su habilidad para estudiar en profundidad aspectos de los programas y dibujar su diversidad, su preocupación por el contexto y su interés por explorar los significados de los actores implicados en un programa. De esta manera, en determinadas evaluaciones, la metodología cualitativa puede ofrecer una descripción densa de los contextos donde operan los programas y sobre su implementación, procesos e impactos.

Los contextos personales, sociales y administrativos pueden ser muy importantes en una evaluación para saber cómo operan y el alcance real de su incidencia en el problema social que justifica las actuaciones públicas. Estos contextos ponen de manifiesto cómo los beneficiarios de un programa piensan y actúan respecto al programa, cómo los profesionales entienden su tarea o cómo los gestores comprenden sus objetivos.

La metodología cualitativa también puede resultar útil para evaluaciones que requieran una comprensión de los procesos de una política pública. Puede generar información detallada sobre qué intervenciones están implicadas en un servicio, sobre cómo se presta el servicio o sobre qué piensan de él los beneficiarios. De manera complementaria, la metodología cualitativa puede ayudar a entender la heterogeneidad de impactos de un programa. En concreto, puede ayudar a hacer emerger impactos que se han producido, pero que el gestor del programa no pensaba que se producirían. También puede dar cuenta de qué aspectos actúan como facilitadores de determinados impactos, así como de los aspectos que actúan como barrera.

**Notas:**

*1 El positivismo es una escuela filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico. Dentro de esta corriente, se piensa que debe haber una unidad de método, aunque haya una diversidad de objetos. La explicación científica debe tener la misma forma en cualquier ciencia si aspira a ser ciencia, específicamente, el método de estudio de las ciencias físicas naturales. Para el positivismo, el objetivo del conocimiento es explicar causalmente los fenómenos por medio de leyes generales y universales. Para obtener más información, solo hay que consultar cualquier diccionario o enciclopedia de filosofía.*

*2 Para una guía más completa, se recomienda consultar Patton (2003).*

## 2. TÉCNICAS DE RECOGIDA DE DATOS CUALITATIVOS

### IDEAS CLAVE

- La muestra en diseños cualitativos se construye de forma intencional y razonada teóricamente, y no de forma probabilística ni representativa a partir de criterios estadísticos. La potencia de la muestra cualitativa no depende totalmente de la cantidad de registros recogidos, sino del hecho de que las unidades de muestreo aporten información que sea rica, densa y completa.
- La pertinencia de la muestra se relaciona con la calidad de la información obtenida y su suficiencia para dar cobertura a los objetivos/preguntas de la evaluación.
- Hay diversas estrategias de muestreo que se dividen en las de muestreo teórico y las de muestreo pragmático. Mientras que el primer muestreo se basa en una justificación teórica, el segundo se basa en las condiciones de posibilidad que emergen en el transcurso de la evaluación.
- Hay cinco tipos básicos de técnicas cualitativas utilizadas en la evaluación de políticas públicas: las entrevistas individuales, las dinámicas grupales, el análisis documental, las observaciones directas y los estudios de caso.
- La entrevista individual es una conversación entre un analista y un informante privilegiado. A partir de un guión temático definido previamente se intenta aprehender la percepción y vivencia del entrevistado sobre su participación en la política pública evaluada.
- La entrevista individual puede transformarse en una dinámica de grupo si los entrevistados son un grupo de informantes. Las entrevistas en grupo pueden ser utilizadas para generar consensos (técnica Delphi), para generar discusión (grupos de discusión) o para conocer creencias grupales (grupos naturales).
- La observación directa es el proceso por el cual se contempla de forma sistemática y detenida el funcionamiento cotidiano de una política pública. Los distintos tipos de observación dependerán del papel que desempeñe el investigador (participante o no participante), del grado de estructuración (no estructurada o semiestructurada) y de la transparencia del proceso (oculta o abierta). La observación nos permite obtener información de aspectos sobre los que no es necesario o posible entrevistar.
- El análisis documental consiste en analizar diversos tipos de documentos relacionando estas fuentes de información con el contexto de la política pública evaluada.
- El estudio de casos es una técnica que consiste en analizar comparativamente ejemplos significativos y estratégicos del funcionamiento de una política pública. A partir de una selección detenida, se utilizan técnicas de recogida de datos cualitativos (entrevistas individuales, grupales y observaciones) para obtener la información más densa y completa posible de los casos escogidos.

Una de las fases más importantes en cualquier proyecto de evaluación es la recogida y generación de datos con los que se realizarán los análisis y se elaborarán recomendaciones concretas para mejorar una política pública. En esta guía abordaremos de forma sintética aquellas técnicas que más se utilizan en evaluaciones de políticas públicas (Patton, 2002). En la siguiente tabla se proporciona un listado de estas técnicas, teniendo en cuenta la finalidad, las ventajas y las limitaciones de cada una.

TÉCNICA	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	VENTAJAS	LIMITACIONES
<u>Entrevista individual</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender percepciones individuales de los distintos actores sociales de la política pública.</li> <li>• Abordar la justificación de actores sociales sobre determinadas acciones de implementación de una política pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consigue información detallada y exhaustiva sobre los actores sociales de la política pública.</li> <li>• Tiene un diseño flexible y es capaz de capturar aspectos emergentes de la política pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tarda bastante tiempo en obtener resultados.</li> <li>• Sus resultados son difíciles de comparar.</li> <li>• El entrevistador puede influir en las respuestas del entrevistado.</li> </ul>
<u>Dinámica grupal</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar un conjunto de temas o núcleos de interés relevantes para una política pública utilizando dinámicas grupales de colectivos sociales clave en el funcionamiento cotidiano de una política pública.</li> <li>• Algunos ejemplos: la reacción de los beneficiarios de una política pública hacia los profesionales que la proporcionan, quejas comunes de los beneficiarios, condiciones laborales de los profesionales...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma rápida y fiable, se obtienen impresiones comunes y generales sobre una política pública.</li> <li>• Puede ser una forma muy eficiente de obtener información en profundidad y complementaria de las entrevistas individuales en un tiempo relativamente corto.</li> <li>• Hace emerger las tensiones o diferentes visiones sobre aspectos clave de la política pública evaluada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tarda bastante tiempo en obtener resultados.</li> <li>• Requiere de una cierta destreza en la dinamización de grupos para hacer que emerjan todos los núcleos de interés sobre la política pública.</li> <li>• Convocar a seis u ocho personas para formar el grupo puede requerir mucho tiempo.</li> </ul>

<p><b>Análisis documental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger una impresión general sobre una política pública sin interrumpir su funcionamiento.</li> <li>• Construir un marco general de interpretación de la política pública, así como de sus aspectos más formales (objetivos, dotaciones presupuestarias, acciones políticas, distribución de responsabilidades...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enmarca de forma histórica e institucional la política pública evaluada.</li> <li>• No interrumpe el funcionamiento de la política pública o la rutina de los actores sociales implicados.</li> <li>• La información ya existe en documentos institucionales.</li> <li>• No hay sesgos del investigador al recoger los datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tarda bastante tiempo en obtener resultados.</li> <li>• Los documentos con los que se hace el análisis pueden ser incompletos o parciales según su accesibilidad.</li> <li>• El corpus de datos está condicionado a la obtención de los documentos y según las condiciones de accesibilidad de la documentación que está en manos de los profesionales de la administración.</li> </ul>
<p><b>Observación directa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger información de manera directa sobre cómo se implementa una política en la práctica, más allá del discurso de los actores sociales.</li> <li>• Prestar mucha atención al funcionamiento cotidiano de una política pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refleja el funcionamiento de la política pública tal y como funciona en realidad.</li> <li>• La metodología se adapta a los acontecimientos que se observan.</li> <li>• Se convierte en una técnica muy directa, de rápida iniciación y recogida de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser difícil interpretar los comportamientos observados sin otras metodologías complementarias.</li> <li>• Puede ser complejo categorizar y clasificar las observaciones.</li> <li>• La presencia de un observador puede distorsionar los comportamientos de los actores sociales que observa.</li> <li>• Se tarda bastante tiempo en obtener resultados.</li> </ul>
<p><b>Estudio de casos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflejar las experiencias de los actores sociales y el funcionamiento de una política pública mediante el análisis comparativo de ejemplos concretos de implementación (casos clave).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra la experiencia de los beneficiarios y/o profesionales de la política pública en sus <i>inputs</i>, procesos e impactos.</li> <li>• Se convierte en un recurso didáctico para fundamentar los resultados de la evaluación a outsiders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tarda bastante tiempo en obtener resultados analizados.</li> <li>• Los resultados obtenidos no son extrapolables a otras políticas públicas.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (2002).

En la práctica, el analista utiliza una combinación de diferentes técnicas cualitativas, sobre todo si se trata de un proyecto de evaluación mixto con métodos cuantitativos. Por ejemplo, un cuestionario para recoger información sobre muchos individuos y después entrevistas para profundizar en ciertas categorías de respuesta o perfiles de encuestados. Un estudio de casos puede utilizarse para estudiar los detalles de casos únicos o ilustrativos: los que se han beneficiado de la política pública, los que no o aquellos que salieron del programa, entre otros. El objetivo general en la selección de las distintas técnicas cualitativas es conseguir la información más útil para los objetivos de la evaluación de la manera más eficiente y realista posible. En la siguiente tabla se nos muestran algunas de las preguntas clave que ayudan a hacer una buena selección de técnicas cualitativas de recogida de datos:

**Tabla 6. Preguntas clave para elegir técnicas cualitativas en un proyecto de evaluación**

1. ¿Qué tipo de información se requiere para tomar decisiones sobre una política pública?
2. De esta información, ¿cuál puede recogerse y analizarse con métodos de bajo coste y de práctica directa?
3. ¿Qué calidad tendrá la información recogida?
4. Las técnicas escogidas, ¿serán capaces de recoger toda la información necesaria para los objetivos de la evaluación?
5. ¿Qué técnicas adicionales pueden utilizarse si se detectan vacíos en la recogida de datos?
6. ¿La información recogida será creíble para los decisores de la política pública o para los que encargan la evaluación?
7. ¿Los informantes seleccionados para la evaluación colaborarán con el equipo de analistas? ¿Lo harán de forma fluida? ¿Hay algunas dificultades prácticas?
8. ¿El equipo de analistas tiene suficiente experiencia como para realizar la recogida de información con las técnicas escogidas? ¿Se requiere información adicional? ¿Contratación de algún experto externo?
9. ¿Cómo puede analizarse la información recogida?

## 2.1. LAS UNIDADES DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: EL DISEÑO DE LA MUESTRA

Determinar cuál es la unidad de información básica y cómo se selecciona es uno de los aspectos clave en toda investigación cualitativa, ya que de esta selección depende la validez de los resultados del estudio. Ahora bien, el procedimiento de diseño de una muestra cualitativa es diferente del que se hace en estudios cuantitativos. La muestra no se diseña de forma probabilística ni es representativa según criterios estadísticos. El muestreo cualitativo:

**A) Es razonado e intencionado.** Las unidades de la muestra no se seleccionan a partir de criterios de representatividad estadística, sino por criterios de representatividad teórica de los significados que quieren aprehenderse. Se buscan aquellas unidades de recogida de información (contextos, personas, actividades...) que tengan más capacidad para responder las preguntas de evaluación y nos permitan interpretar el porqué del funcionamiento de

la política pública tal y como se produce. Se pretende incorporar el máximo de visiones grupales (la del político, la del técnico jefe, la del técnico subordinado, la del beneficiario...) para poder llevar a cabo un análisis integral de la política pública evaluada.

**B) Es acumulativo y secuencial** hasta que se llega a obtener la información suficiente para responder las preguntas y objetivos del proyecto de evaluación. De esta manera, el poder de la muestra no depende de su tamaño —que suele ser reducido en estos estudios—, sino de en qué medida las unidades de la muestra aportan información rica y completa y responden las preguntas de evaluación. ¿Cuándo podemos afirmar entonces que la muestra de un estudio cualitativo es suficiente? ¿Hasta cuándo tenemos que seguir recogiendo datos? El criterio de los analistas para determinar el cierre de la muestra es el concepto de saturación o redundancia. La muestra es suficiente cuando la información se satura, es decir, cuando los informantes se repiten, cuando somos capaces de intuir la secuencia lógica de su narración y no vemos que no aportan elementos nuevos.

**C) Es flexible y reflexivo.** Las decisiones del diseño de muestra proyectado inicialmente pueden hacer emerger unidades de información no esperadas inicialmente y que deben ser abordadas. También puede darse el caso de que haya otros informantes distintos a los tratados que son mejores a la hora de ofrecer una versión de los núcleos temáticos que interesa capturar. Por tanto, a partir de la reflexión de los analistas, se adoptan nuevas decisiones sobre la inclusión/exclusión de unidades de información en el diseño de la muestra mientras dura el proceso de evaluación.

Las estrategias de muestreo son variadas y pueden clasificarse en las de muestreo teórico (MT) y las de muestreo pragmático (MP). Mientras que las primeras se fundamentan en una justificación teórica, las segundas se apoyan en los condicionantes prácticos que emergen en el transcurso de la evaluación. En el muestreo teórico, el diseño de la muestra se realiza según una selección teórica previa a partir de perfiles o tipologías definidas previamente (hombres, técnicos de ayuntamientos, con más de diez años de antigüedad, por ejemplo). Estos perfiles se definen a partir de estudios previos o evidencias estadísticas que marcan a ciertos informantes como estratégicos para la política pública evaluada. En el muestreo pragmático, por el contrario, la selección de contextos o informantes se realiza teniendo en cuenta criterios más pragmáticos y de factibilidad de los contactos, accesibilidad a los lugares de observación, grado de confidencialidad de la información, mal diseño inicial del muestreo teórico... A partir de estas dos estrategias generales, perfectamente combinables en un mismo diseño cualitativo, en la tabla siguiente se presentan las distintas tipologías de muestreo para ser utilizadas en consonancia con las preguntas de evaluación y las técnicas de recogida de información escogidas:

**Tabla 7. Tipologías de muestreo cualitativo**

TIPOLOGÍA DE MUESTREO	ESTRATEGIA GENERAL	FINALIDAD
Aleatorio	MT o MP	Busca a los informantes al azar. Refuerza la credibilidad de la muestra cuando el muestreo pragmático contiene una n grande de informantes.
Bola de nieve	MT o MP	Seleccionan a los potenciales informantes a partir de personas que conocen informantes que pueden aportar información rica relacionada con los objetivos del estudio.
Caso extremo	MT	Analiza los casos no usuales respecto a la mayoría colectiva.
Casos confirmatorios o no confirmatorios	MT	Elabora un análisis inicial buscando excepciones y heterogeneidad en los informantes.
Caso paradigmático	MT o MP	Busca casos que sirvan de ejemplo o fundamenten las conclusiones principales del estudio. Maximiza la generalización y aplicación de la información a otros casos.
Caso típico	MT	Busca y resalta aquellos casos que se convierten en regularidades normativas.
Combinado o mixto	MT o MP	Utiliza estrategias combinadas. Se caracteriza por su flexibilidad, triangulación de informantes y búsqueda de múltiples focos de interés.
Teórico	MT	Encuentra ejemplos e informantes sobre constructos teóricos contruidos previamente y los contrasta con la práctica.
De conveniencia	MP	La selección de los informantes se produce por criterios propios que responden a razones como el ahorro económico, de esfuerzo y de tiempo. Su uso reiterado perjudica la credibilidad de los resultados obtenidos.
Estratificado	MT	Estratifica por subgrupos y busca los significados compartidos y específicos en cada uno de ellos. Maximiza la comparación entre ellos.
Homogéneo	MT	La selección de los informantes se realiza en función de un aspecto concreto del fenómeno estudiado. Permite reducir la complejidad y focalizar la recogida de información.
Máxima variación	MT	Documenta las diversas variaciones del fenómeno y captura los elementos que producen heterogeneidad en el fenómeno estudiado.
Por criterio	MT	Todas las unidades de muestreo deben reunir unos perfiles determinados establecidos de antemano y que pueden corresponderse con características relevantes del fenómeno estudiado.
Oportunista	MP	Sin planificación previa, siguen los temas de interés que emergen. Aprovecha los episodios no previstos como unidad analítica a partir de un esquema inductivo de análisis.

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (2002) y McDavid, Hawthorn y Huse (2005).

Aunque pueda parecer que el diseño de la muestra cualitativa es fruto de la improvisación absoluta, es necesaria una planificación exhaustiva y una reflexión previa para que resulte factible. Dado que cualquier trabajo de campo implica una inversión muy importante en recursos y tiempo, exponemos a continuación algunos consejos prácticos para que este proceso se realice de forma eficiente:

- Delimitar el foco de la evaluación y sus límites: lo que no se evaluará deberá explicitarse y justificarse.
- Escoger una estrategia de muestreo (teórico o pragmático), así como las tipologías asociadas (aleatoria, bola de nieve...) en un marco estructurado, pero lo bastante flexible como para poder introducir cambios en el transcurso del trabajo de campo.
- Definir las unidades de la muestra: contextos (barrios, comunidades...), programas (formación, atención primaria...), personas informantes (técnicos, profesionales, consultores, beneficiarios...), documentos (registros administrativos, noticias...), etc. Con frecuencia, las unidades de la muestra suelen ser múltiples en un mismo proyecto de evaluación y no son excluyentes entre sí. No obstante, habrá que tener claro en cada momento de la evaluación cuál es la unidad que estamos utilizando, ya que cuantas más unidades tenga la muestra, más complejo será el diseño.
- Exponer y justificar los criterios de inclusión y exclusión de unidades muestrales. Es necesario explicitar estos criterios en el protocolo de la investigación cualitativa con una descripción fundamentada sobre por qué se han adoptado esos criterios y no otros.
- Hay que estudiar y reflexionar sobre la factibilidad de la muestra diseñada con criterios constrictivos de tiempo, presupuesto, accesibilidad y otros factores.
- Hay que tener en cuenta aspectos éticos en el diseño de la muestra, tales como la confidencialidad, el anonimato o el consentimiento informado.
- Visitar el campo antes de comenzar propiamente el estudio para que los actores sociales se familiaricen con la presencia de los analistas y que los analistas conozcan el campo antes de tomar decisiones que afecten al diseño muestral.
- Ser prudentes la primera vez que entremos en el campo, especialmente en lo que respecta a los «porteros» o personajes que permiten la entrada a él. Si los porteros nos niegan el acceso, puede llegar a peligrar el diseño proyectado de la evaluación.

La muestra cualitativa puede evolucionar y cambiar una vez iniciado el trabajo de campo por diversas razones: por una mala selección de los informantes, por la emergencia de nuevos informantes que hay que incorporar, por la aparición de contextos que podrían permitir profundizar en aspectos ya recogidos o porque algún informante se niega a participar. Por este motivo, hay que enfatizar la importancia de conceder suficiente tiempo al trabajo de campo en la planificación temporal de cualquier evaluación.

## EJEMPLO DE MUESTREO CUALITATIVO EN LA EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE OCUPACIÓN 2005-2007 EN CATALUÑA

La evaluación de la implementación de los Planes de Ocupación se basa en las entrevistas en profundidad realizadas a los representantes de la dirección técnica del SOC, así como a una muestra de servicios territoriales, oficinas de trabajo y entidades beneficiarias de los Planes de Ocupación, descrita en la tabla siguiente. La selección de la muestra ha sido semialeatoria y se estructura en dos fases: una primera de designación de perfiles en la que se ha decidido incluir, en el ámbito territorial: la ciudad de Barcelona, ciudades del área metropolitana, ciudades intermedias y comarcas rurales; y según el tipo de organización beneficiaria: los departamentos y organismos de la Generalitat de Cataluña, los entes locales y entidades sin ánimo de lucro. En una segunda fase, se ha realizado una extracción aleatoria de servicios territoriales, oficinas y entidades beneficiarias para cada perfil. Esta extracción se ha realizado en cascada con el fin de facilitar el trabajo de campo: para cada servicio territorial seleccionado se han escogido dos oficinas del SOC, y para cada oficina del SOC, dos entidades y organismos beneficiarios. A la selección se ha añadido el servicio territorial del Baix Llobregat y las oficinas de trabajo de Barcelona-Aragó y de Sant Boi de Llobregat, propuestos por el SOC como ejemplos de buena gestión.

### Descripción de la muestra de actores que fueron entrevistados y que participan en la implementación de los planes de empleo

	NÚMERO
Servicios centrales del SOC	3
Servicios territoriales	5
Oficinas de trabajo	9
Entidades beneficiarias: entes locales	6
Entidades beneficiarias: entidades sin ánimo de lucro	4
Entidades beneficiarias: organismos de la Generalitat	4
Entidades beneficiarias: entes supramunicipales	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

## 2.2. ENTREVISTAS INDIVIDUALES

La entrevista individual es una técnica de recopilación de información que consiste en una conversación con informantes clave para comprender las percepciones, ideas o valores que tienen los entrevistados sobre un fenómeno social determinado. A diferencia de una conversación informal, la entrevista individual recoge información de forma sistemática en relación con unos objetivos de evaluación fundamentados.

La entrevista ha adquirido un papel muy importante en las evaluaciones de políticas públicas que quieren incorporar percepciones, actitudes, valores y opiniones de los distintos actores que intervienen en la prestación de servicios públicos. Las entrevistas individuales se clasifican a partir de su grado de estructuración previa de los temas y preguntas que se quieren tratar en el transcurso de la entrevista. En la tabla siguiente resumimos cuáles son los principales tipos de entrevistas individuales teniendo en cuenta sus características, puntos fuertes y débiles:

**Tabla 8. Tipologies d'entrevistes individuals**

TIPOLOGÍA DE ENTREVISTA	CARACTERÍSTICAS	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<u>Conversación informal</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas de la conversación emergen del contexto inmediato de observación.</li> <li>No hay una predeterminación de las preguntas ni temas que deben tratarse.</li> <li>Se utiliza frecuentemente con técnicas de observación directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capta los aspectos emergentes de la política pública tal y como se producen.</li> <li>Las conversaciones emergen de las observaciones directas.</li> <li>Las entrevistas se adaptan a la eventualidad de la observación directa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El grado de abertura en la entrevista puede resultar en una variabilidad demasiado grande de preguntas/ respuestas de distintos entrevistados sobre el mismo tema relevante.</li> <li>La técnica no es muy sistemática ni exhaustiva si ciertas preguntas no emergen de forma espontánea.</li> <li>Las tareas de sistematización y análisis pueden ser laboriosas y complejas.</li> </ul>
<u>Entrevista abierta</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas de la entrevista se establecen a partir de un guión con grandes temas a abordar.</li> <li>El investigador decide su secuencia y la pregunta durante la entrevista, a partir de la progresiva cobertura de los temas a tratar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El guión de la entrevista incrementa la sistematización en la recogida de datos.</li> <li>Posibles faltas de cobertura en temas clave para la evaluación pueden anticiparse y cerrarse en el transcurso de la entrevista.</li> <li>Las entrevistas conservan un carácter informal de conversación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el entrevistador no tiene mucha destreza, puede que haya temas importantes que pasen inadvertidos y no lleguen a abordarse.</li> <li>El grado de abertura en la entrevista puede resultar en una variabilidad demasiado grande de preguntas/ respuestas de distintos entrevistados sobre el mismo tema relevante.</li> </ul>

<p><b>Entrevista semi-estructurada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas de la entrevista y su orden están determinadas previamente por un guión temático.</li> <li>Todos los entrevistados responden las mismas preguntas en el mismo orden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los entrevistados responden las mismas preguntas y por tanto las respuestas son más comparables.</li> <li>Reduce los problemas derivados del entrevistador (falta de destreza) y el sesgo en caso de múltiples entrevistadores.</li> <li>Permite trazar la instrumentación de las entrevistas mientras se están produciendo.</li> <li>La estandarización en el guión de entrevista hace que la organización y el análisis posteriores sean más inmediatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poca flexibilidad para poder ajustar la entrevista a la vivencia de los entrevistados.</li> <li>La estandarización del guión limita la naturalidad de la entrevista, haciendo que se puedan perder temas emergentes no contemplados previamente.</li> </ul>
<p><b>Entrevista estructurada</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las preguntas y respuestas categorizadas de la entrevista se determinan antes de realizarla.</li> <li>Las respuestas son categorías fijas que se corresponden con categorías teóricas previas y primordiales en el análisis subsiguiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La compilación de los datos y su análisis son relativamente inmediatos ya que están categorizados.</li> <li>Las respuestas pueden agregarse estadísticamente y se puede comparar entre los diferentes entrevistados y subgrupos.</li> <li>Se pueden hacer muchas preguntas en un periodo de tiempo relativamente corto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las respuestas de los entrevistados en forma de percepciones, experiencias, etc. deben clasificarse en las categorías predeterminadas.</li> <li>Este proceso puede distorsionar lo que los entrevistados han experimentado realmente en relación con una política pública.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (1987 y 2002).

Las diferentes tipologías de entrevistas no son excluyentes entre sí. Una entrevista individual de carácter híbrido se caracteriza por un uso iterativo de los diferentes grados de apertura a partir de las necesidades específicas de la recogida de información de un proyecto de evaluación. Por ejemplo, el entrevistador puede iniciar la entrevista con preguntas estructuradas de carácter demográfico (sexo, nivel de estudios, pueblo de residencia...) y, a continuación, puede ir ampliando el grado de apertura de la entrevista hasta llegar a un grado de improvisación temática a partir de las aportaciones del entrevistado. O bien el entrevistador puede empezar con preguntas muy generales y abiertas e ir focalizando progresivamente los temas predeterminados que son de interés para el analista, y terminar con preguntas cerradas y de cariz categórico susceptibles de ser transferidas a un análisis cuantitativo. Como en cualquier

otro tipo de técnica de recogida de información, la entrevista individual requiere de una preparación previa, además de tener un conocimiento avanzado de la política pública que se está investigando. Así pues, hay que prepararla siguiendo una serie de pasos, a saber:

**A) Elaboración del guión de entrevista.** El guión de entrevista define los temas que quieren abordarse en las entrevistas, así como el grado de abertura que se concede a cada bloque temático. El guión de entrevista resulta muy útil para que la conversación con el entrevistado se ajuste a los objetivos y temas que se evalúan y no se olviden ámbitos clave para la evaluación. Además, se convierte en un marco común de referencia cuando hay varios analistas haciendo entrevistas individuales. La guía es flexible y puede modificarse según los resultados obtenidos en las primeras entrevistas.

Un guión de entrevista incluye un primer conjunto de datos identificativos (fecha y lugar de la entrevista, código de la entrevista y entrevistador) y datos sociodemográficos (sexo, edad, ocupación) que serán necesarios para el análisis posterior. En un segundo conjunto de datos, se listan las áreas generales para asegurar que se tratarán todos los temas clave en el transcurso de la entrevista. A partir de aquí, deberán traducirse los objetivos de evaluación en preguntas o temas de conversación. Es decir, las preguntas de evaluación que se formulen en un lenguaje técnico deberán traducirse en preguntas de entrevista, enunciadas en un lenguaje coloquial e inteligible para el entrevistado. En la siguiente tabla se presenta una matriz que puede ayudar en este proceso:

**Tabla 9. Matriz de preguntas de un guión de entrevista individual**

TIPO DE PREGUNTAS	INFORMACIÓN RESULTANTE	PREGUNTA GENÉRICA DE EJEMPLO
<u>Demográficas</u>	Información sobre las características del entrevistado, tales como la edad, el nivel educativo o el lugar de residencia.	¿Cuánto tiempo llevas contratado como X dentro de la política pública Y?
<u>Experiencia/comportamiento</u>	Acciones del entrevistado en relación con la política pública evaluada. Se le solicita que describa actividades, decisiones, comportamientos o rutinas que sean observables.	Imagínate que volvemos por un momento a tu primer día en el programa X. ¿Qué hiciste aquellos primeros días?
<u>Opinión/percepción</u>	Información que ayude a comprender la visión del entrevistado sobre la política pública evaluada.	¿Qué piensas de los objetivos de la política X tal y como te los han explicado tus superiores?
<u>Emociones</u>	Información sobre cómo el entrevistado vive una política pública. Se buscan términos como <i>felicidad, confianza, ansiedad...</i>	¿Cómo te sientes trabajando como X dentro de la política pública Y?

<b>Conocimiento</b>	Información que demuestre el grado de conocimiento del entrevistado sobre aspectos concretos de una política pública. Se pretende determinar si el entrevistado conoce los servicios que hay disponibles, cuánto tiempo se puede participar, procedimientos de entrada, marcos normativos.	¿Cuáles son los objetivos de la política X tal y como los publicaron en Y? ¿Cómo te explicaron cuáles eran los objetivos de la política X cuando comenzaste a trabajar ahí?
---------------------	--	--

Por tanto, en lo que respecta al formato, lo que se obtendrá será un listado de preguntas clasificadas por grandes núcleos temáticos. Estas preguntas serán un mero recordatorio de los temas clave sobre los que hay que preguntar, y no tanto el objetivo de la entrevista en sí. Esta guía puede ser ampliada, reducida o modificada a medida que se vayan haciendo entrevistas.

**B) Convocatoria de los entrevistados.** Después de haber hecho una selección de las personas a entrevistar, tenemos que ponernos en contacto con ellas para hacerles la entrevista.

Para establecer la convocatoria de las entrevistas, hay que recoger las preferencias de los entrevistados sobre cuándo y dónde realizarla. Es importante que desde el primer momento de esta fase se cree un clima de confianza para atraer el interés del entrevistado y conseguir que colabore con la evaluación.

**C) Desarrollo de la entrevista.** No hay una única manera de realizar una buena entrevista. No obstante, autores como Taylor y Bogdan (1987) señalan que es muy importante planificarla antes de realizarla. Cualquier entrevista debe constar de una introducción, un desarrollo y una fase de cierre. En la tabla siguiente podemos ver cuáles son las principales acciones que tienen lugar en cada etapa:

**Tabla 10. Etapas de una entrevista individual**

ETAPA	ACCIONES A REALIZAR
<u>Inicio</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agradecer la colaboración.</li> <li>• Identificarnos como analistas: quiénes somos, qué entidad nos avala, quién promueve la evaluación.</li> <li>• Especificar temáticamente el propósito de la entrevista: de qué se hablará.</li> <li>• Explicar cuál será la dinámica de la entrevista: conversación informal, diálogo relajado, preguntas y respuestas, duración de la entrevista, interés por su opinión y vivencia.</li> <li>• Solicitar autorización para la grabación sonora garantizando el anonimato y la confidencialidad.</li> <li>• Preguntar explícitamente al entrevistado si tiene alguna duda.</li> </ul>

<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formular la pregunta introductoria que sirva de marco de referencia para el entrevistado: suelen utilizarse ejemplos, casos hipotéticos, noticias de actualidad... que pongan en situación al entrevistado respecto al contenido temático de la entrevista.</li><li>• Seguir el guión propiamente dicho sin que sea una prescripción de los contenidos de la entrevista, sino más bien una guía indicativa de los contenidos mínimos a tratar.</li><li>• Solicitar explicaciones, ejemplos y aclaraciones de los aspectos que no hayan quedado claros en el mismo momento en que el entrevistado los enuncia.</li></ul>
<b>Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurarnos de que todos los temas del guión se han tratado de manera adecuada.</li><li>• Conceder la oportunidad al entrevistado para que añada, modifique o matice algún aspecto de su narración.</li><li>• Agradecer la colaboración como informante.</li><li>• Adquirir el compromiso de devolución de resultados de la evaluación (enviar el informe de evaluación o facilitar dónde encontrarlo).</li></ul>

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (2002).

**D) Tratamiento de la información de una entrevista.** El tratamiento de la información de una entrevista consta de una grabación sonora y la posterior transcripción en datos textuales. En lo que respecta a la grabación sonora, se aconseja obtener primero el permiso para proceder a la grabación sonora de la entrevista individual. Asimismo, es recomendable registrar también las respuestas de los entrevistados, así como las observaciones del investigador durante el transcurso de las entrevistas (reacciones del entrevistado a ciertas preguntas, lenguaje corporal del entrevistado o impresiones subjetivas del analista). Cuando el entrevistado no autoriza la grabación sonora, las anotaciones que se hagan en el transcurso de la entrevista serán la única forma de registrarla. En ese caso, se prestará más atención al contenido verbal de la entrevista y no tanto a las reacciones o al lenguaje corporal del entrevistado. En lo que concierne a la transcripción de las entrevistas, diferentes convenciones de transcripción<sup>3</sup> guiarán este proceso, que consiste en transcribir las preguntas y respuestas de forma literal. La transcripción abarcará aspectos tales como quién está hablando, los silencios, los distintos turnos, solapamientos, etc.

Uno de los principales temores de los analistas al realizar una entrevista individual es que el entrevistado guarde silencio o resulte difícil enfocar la conversación para abordar los temas establecidos en el guión de la entrevista. Aunque no existe un manual sobre cómo hacer bien una entrevista, sí puede decirse que cuanto más abierta sea la entrevista, más experiencia/ destreza deberá tener el entrevistador para focalizar/dinamizar al entrevistado. En la tabla siguiente, aportamos algunos consejos prácticos que el entrevistador<sup>4</sup> puede seguir para que la entrevista se ajuste a los contenidos temáticos establecidos en el guión:

**Tabla 11. Consejos prácticos para focalizar una entrevista individual**

LO QUE DEBE HACER EL ENTREVISTADOR	LO QUE NO DEBE HACER EL ENTREVISTADOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar gradualmente al entrevistado con cordialidad y empatía.</li> <li>• Ayudar al entrevistado para que se sienta seguro y confiado.</li> <li>• Dejar concluir el relato del entrevistado favoreciendo que complete aquellos aspectos no dichos o eludidos.</li> <li>• Formular preguntas sencillas en un lenguaje claro y comprensible para el entrevistado.</li> <li>• Escuchar pacientemente y con comprensión, mostrando interés por el relato del entrevistado.</li> <li>• Prestar atención a lo que el entrevistado narra y quiere dejar claro, pero también a lo que no dice y quiere esconder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar consejos y emitir valoraciones morales.</li> <li>• Adoptar roles de autoridad o de «amiguismo».</li> <li>• Meter prisa y no dejar tiempo para que el entrevistado se exprese.</li> <li>• Discutir sobre las consecuencias de las respuestas del entrevistado.</li> <li>• Exponer opiniones personales que influyan sobre el entrevistado.</li> <li>• Crear un clima demasiado formal y frío.</li> <li>• Caer de forma repetida en conversaciones descontextualizadas.</li> <li>• Leer las preguntas del guión temático mientras el entrevistado está hablando.</li> </ul>

En resumen, la entrevista individual proporciona aportaciones personales ricas y densas sobre percepciones y creencias que fundamentan la vivencia cotidiana de una política pública. Enfatiza el lenguaje real de los entrevistados y permite a los informantes expresar su opinión, decisiones o acciones. Por ejemplo, pueden utilizarse para: saber cómo se creó un servicio y cómo se proporciona; para averiguar cómo trabajan realmente los profesionales en el día a día, qué decisiones deben tomar y bajo qué condiciones; cómo perciben el servicio sus beneficiarios; y cuáles son los distintos impactos que tienen los servicios y cómo se producen.

Las entrevistas tienen también algunas limitaciones. El énfasis en la interpretación subjetiva del entrevistado hace que sean poco adecuadas en situaciones donde haya marcadas relaciones jerárquicas o donde el informante no tenga unas competencias lingüísticas y narrativas mínimas.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

RUBIN, H. J.; RUBIN, I. *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. London: Sage, 2005.  
 VALLES, M. S. *Entrevistas cualitativas*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2002.

### 2.3. DINÁMICAS GRUPALES

Por dinámica grupal entendemos una entrevista en la que el analista recoge información de más de un participante simultáneamente. Estas entrevistas pueden ser desde pequeños grupos en un ambiente informal hasta grupos que convocan informantes de forma consciente en el marco de una investigación social. Por tanto, una dinámica grupal puede

entenderse como un grupo de individuos seleccionados y convocados por investigadores y analistas para discutir y poner en común la experiencia personal. Por tanto, se recupera la fuerza del colectivo social para recoger información de distintos informantes, pero también para ver cuál es la interacción entre ellos. Como consecuencia, las dinámicas grupales se han empleado como una técnica de recogida de información para la detección de necesidades, evaluación de servicios o para comprender las normas de colectivos específicos, tales como profesionales o usuarios. La principal finalidad de una dinámica de grupo será capturar actitudes, creencias, normas, experiencias o reacciones de un grupo cuando no se puedan conseguir mediante otras técnicas cualitativas (observación o entrevista individual).

Hay una serie de tipologías de dinámicas grupales reconocidas en ciencias sociales. En la tabla siguiente, distinguimos cuatro tipos básicos: los grupos de consenso, los grupos de discusión, los grupos naturales y los grupos de participación. En la práctica, estas distintas modalidades pueden combinarse en una misma recogida de datos según los objetivos de evaluación que deban alcanzarse.

**Tabla 12. Tipologías de dinámicas grupales en metodología cualitativa**

TIPO DE GRUPO	CARACTERÍSTICAS	USOS MÁS FRECUENTES
<u>Grupo de consenso</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se compone de participantes clave o expertos.</li> <li>• Busca consensos o respuestas normativas.</li> <li>• Alto grado de estructuración previa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación o ratificación de protocolos.</li> <li>• Priorización de recursos o toma de decisiones.</li> </ul>
<u>Grupo de discusión</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los informantes son seleccionados según criterios muestrales.</li> <li>• Busca hacer emerger ideas grupales.</li> <li>• Formal, con lugar y fecha fijada previamente.</li> <li>• Se graba y se transcribe para un análisis posterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar las vivencias y percepciones de los usuarios de un servicio público.</li> <li>• Evaluación de la puesta en práctica de una política pública.</li> </ul>
<u>Grupo natural</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El grupo ya existe antes de la investigación.</li> <li>• El guión temático es poco estructurado, se busca hacer emerger significados grupales.</li> <li>• Acompaña a métodos observacionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar creencias comunes de grupos «naturales» de una política pública (gestores, usuarios, profesionales especializados...).</li> <li>• Fundamentar la recogida de datos de una observación directa.</li> </ul>
<u>Grupos de participación</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están abiertos a grandes segmentos de la comunidad.</li> <li>• El liderazgo del grupo se comparte entre participantes y analistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de proyectos comunitarios.</li> <li>• Diseño de intervenciones de ONG o de entidades sin ánimo de lucro.</li> </ul>

*Fuente: adaptación a partir de Coreil (1994).*

En este apartado prestaremos especial atención a los grupos de discusión y a los grupos naturales, ya que son las dinámicas de grupo que se utilizan con más frecuencia en proyectos de evaluación de políticas públicas<sup>5</sup>. También nos centraremos en aspectos más metodológicos y prácticos como guía para su realización. De forma análoga a la entrevista individual, no hay una única manera de poner en práctica dinámicas de grupo, sino que, según las recomendaciones de casi todos los manuales de metodología cualitativa, lo mejor es planificar bien la dinámica grupal y estructurarla en tres etapas: la preparación del grupo, la conducción y el cierre.

**A) Preparación de la dinámica de grupo.** El analista deberá estar familiarizado con los objetivos y el contexto de la evaluación antes de comenzar con las dinámicas grupales. Los elementos a tener en cuenta al preparar una dinámica grupal son los siguientes:

- **Guión temático de la entrevista.** Su preparación es muy parecida a la de una entrevista individual y sus contenidos dependerán del grado de estructuración previa que se le quiera otorgar a la dinámica grupal. En una dinámica semiestructurada se determinan los temas y se establece una guía de preguntas para cada bloque temático. En una dinámica no estructurada, tan solo se listan las preguntas iniciales para cada bloque temático a debatir.
- **Composición de las dinámicas grupales.** La selección de participantes depende de los objetivos de la evaluación y del diseño de la muestra. Se establecen unos grupos según el tipo de información, discursos y opiniones que se espera encontrar. En su composición se busca cierto grado de heterogeneidad discursiva, convocando participantes con perfiles distintos.
- **Número de participantes.** El número de participantes oscila entre cinco y diez personas, para facilitar el diálogo y la discusión. Los grupos reducidos suelen funcionar mejor porque generan un mayor grado de confianza entre los participantes, así como una mayor participación.
- **Definición del lugar y el momento de la dinámica grupal.** Se buscará un sitio donde no haya ruido ni interrupciones y se intentará crear un ambiente cálido y distendido para favorecer el diálogo y la expresión de los participantes. La disposición de las sillas suele ser circular, para que todos puedan verse las caras.
- **Convocatoria de los participantes.** Convocar a los participantes es un proceso que requiere mucho tiempo, y no siempre se logra llenar los grupos con los perfiles de candidatos seleccionados en el muestreo previo. La asistencia varía en función del grado de interés que tengan los participantes en el proyecto de evaluación y en función de lo bien valorados que se sientan como personas que disponen de información relevante para el proyecto de investigación. Por tanto, un aspecto a tener en cuenta en la convocatoria es establecer algún tipo de incentivo para la participación (económico, compensación por gastos de desplazamiento y dietas, obsequio, actos sociales, etc.).

**B) Conducción de la dinámica de grupo.** En esta fase es muy importante escoger un analista que tenga capacidades comunicativas, que sepa escuchar a los informantes y fomentar su participación. Estas tareas hacen que normalmente haya dos analistas conduciendo las dinámicas grupales: un primer analista asume la conducción propiamente dicha y el otro se encarga de las tareas de apoyo a la conducción, está pendiente de la grabación o ratifica que todos los temas del guión temático han sido abordados en la sesión.

El conductor de la dinámica de grupo empezará presentando los propósitos de la evaluación, definiendo la dinámica de grupo y las formas de intervenir en el debate. En esta fase, el conductor del grupo tiene que:

- solicitar autorización para grabar la sesión, haciendo énfasis en la confidencialidad y anonimato de los datos;
- hacer hincapié en que es necesario respetar los turnos de palabra.

Para iniciar la dinámica, el moderador plantea un par de preguntas cuya finalidad es marcar el inicio de la discusión y hacer que todos los participantes tengan la oportunidad de presentarse y responder de forma breve. Un ejemplo frecuente en la inauguración de grupos es preguntar de qué forma está implicado cada participante en el programa (asesora, recibe el servicio, dirige, gestiona). A continuación, el conductor del grupo pasa a abordar el guión temático.

Las habilidades del conductor para moderar la dinámica grupal son las mismas que las que se necesitan para hacer una entrevista individual: incentivar la participación, escuchar activamente, establecer turnos de palabra, no juzgar las opiniones, no cambiar de pregunta demasiado rápido, no interrumpir a los participantes, etc.

**C) Fase de cierre de la dinámica grupal.** Toda dinámica grupal se cierra cuando se han abordado los contenidos de la guía temática. Todo grupo tiene un momento de saturación temática, es decir, cuando los temas son recurrentes y no emergen otros nuevos y significativos. En ese momento es cuando el conductor de la dinámica grupal concluye el grupo:

- preguntando a los participantes si quieren hacer algún comentario más o si hay alguna cosa que quieran aclarar;
- agradeciendo la participación y expresando el compromiso de devolución de los resultados del estudio.

El tratamiento de la información de una dinámica grupal es idéntico al que se hace con una entrevista individual: se graba y se transforma en datos textuales para su posterior análisis. La única diferencia es que suelen utilizarse dos grabadoras para que la transcripción sea lo más completa posible.

En conclusión, las dinámicas de grupo son muy adecuadas para captar la interacción de

informantes individuales en una dinámica de grupo. Nos acercan a las preocupaciones, los pensamientos o las actitudes de los actores clave de una política pública a partir de su pertenencia a distintos grupos sociales (directivos, usuarios, profesionales). Por tanto, las dinámicas de grupo sirven para las fases preliminares o exploratorias de una evaluación, para evaluar la ejecución real de un programa o para determinar sus impactos, generar recomendaciones o nuevas líneas de evaluación. Asimismo, las dinámicas grupales pueden utilizarse como técnicas de recogida de información o como complemento a otras técnicas cualitativas o cuantitativas, como forma de triangulación especialmente.

Las dinámicas grupales tienen también, sin embargo, sus limitaciones. Al igual que cualquier otra técnica cualitativa, su capacidad de generalización de resultados es limitada. Por otra parte, su organización y convocatoria es muy costosa, y requiere mucho tiempo y esfuerzos de planificación de asistencia. Además, el moderador solamente dinamiza, siendo los participantes los que hablan entre sí, lo cual resta control al analista sobre los contenidos del guión temático.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

GIL, J. «La metodología de investigación mediante grupos de discusión». *Enseñanza* Vol 10 (1992): p.199-212.

IBÁÑEZ, J. «Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión». A: GARCÍA FERRANDO, M.; IBÁÑEZ, J.; ALVIRA, F. *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad, 1990, p. 489-501.

KRUEGER, R. A.; CASEY, M. A. *Focus groups: A practical guide for applied research*. London: Sage, 2008.

## 2.4. ANÁLISIS DOCUMENTAL

El análisis documental consiste en analizar la información existente sobre una política pública y que aparece registrada en materiales formales. El corpus de datos de estos materiales puede componerse tanto de documentos escritos como de materiales audiovisuales. Entre los escritos suele haber actas, circulares, cartas, diarios, discursos institucionales, normativas, panfletos informativos, estadísticas, protocolos, normativas, leyes o decretos. Entre los audiovisuales, encontramos noticias de actualidad en televisión y radio, páginas web, reportajes o noticias de periódico.

Muchas evaluaciones utilizan documentos como parte de su corpus de datos. En algunos casos, los documentos son un recurso para «reconstruir» el esqueleto de una determinada política pública, haciendo énfasis en aspectos tales como cuáles son sus objetivos, cómo se desarrolla, qué cambios se hacen, cómo se implementan esos cambios, etc. Por ejemplo, un análisis documental puede ayudarnos a entender cómo se presentan los profesionales de una política pública a los beneficiarios.

En otras ocasiones, los datos documentales acompañan a otras metodologías tales como la observación directa o las entrevistas individuales. Es importante retener que todo documento ha sido producido a partir de unas ideas previas, con una finalidad y con unos destinatarios. Esta premisa puede ser muy relevante para la evaluación de algunas políticas públicas en particular; por ejemplo, en un texto sobre políticas migratorias, no es lo mismo utilizar el término *extranjero* que el término *inmigrante*. Los documentos escritos pueden ser fuente de múltiples interpretaciones. Su característica distintiva es que tienen unas condiciones sociales determinadas que hacen posible su producción. Explorarlas nos aporta elementos muy importantes para la implementación real de una política.

El proceso para realizar un análisis documental no es complejo. Solo hay que seleccionar aquellos documentos significativos para los objetivos de la evaluación. El número de documentos no puede ser ilimitado y, por tanto, hay que fijar criterios de elección. Estos criterios, establecidos en relación con los objetivos de la evaluación, reducirán el sesgo de selección y de representatividad de los documentos. La selección también puede tener lugar en el transcurso de la evaluación, ya sea porque surjan documentos que merecen ser analizados o porque se ha obtenido la autorización para consultarlos. También hay que definir una muestra de documentos a partir de los criterios muestrales que hemos definido previamente en el diseño de la evaluación. En este caso, la unidad de análisis no serán las personas o los grupos, sino los documentos.

Después de haber obtenido los documentos que configuran el corpus de análisis, se procederá a su clasificación y sistematización para que el análisis sea más fluido. Dicho análisis seguirá el mismo proceso que los datos obtenidos a partir de técnicas como las entrevistas individuales o las dinámicas grupales. De la misma manera, uno de sus potenciales más interesantes es concebirlo como forma de triangulación de resultados.

La ventaja de utilizar un análisis documental en un proyecto de evaluación es que no es una técnica intrusiva, ya que la gran mayoría de los documentos de una política pública son de carácter público y no es necesario obtener autorizaciones de ningún tipo para consultarlos. Otra ventaja radica en que muchos documentos para el análisis tienen una forma estable en el tiempo y no cambian y, por último, permiten generar información para el análisis a muy bajo coste. Como contrapunto está que el análisis documental puede ser limitado o parcial. Asimismo, también pueden existir documentos que hayan sido escritos con una finalidad doble o que tengan versiones a las que los analistas no tienen acceso.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

PLUMMER, K. *Documents of life: An introduction to the problems and literature of a humanistic method*. London: Allen & Unwin, 1983.

GARCÍA GUTIÉRREZ AL. «Tratamiento y análisis de la documentación». A: VIZCAYA A., comp. *Selección de lecturas: Fundamentos de la organización de la información*. La Habana: Universidad de La Habana, 2002.

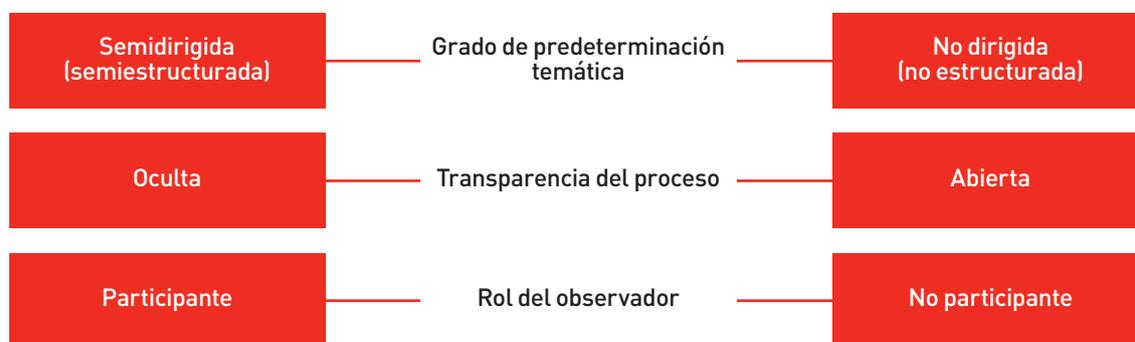
## 2.5. OBSERVACIONES DIRECTAS

La observación directa con técnicas de recogida de datos se define como un proceso de concentración sistemática y detenida del desarrollo de la realidad social, sin manipularla ni modificarla, hecho que permite que siga su curso de acción natural (Hammersley y Atkinson, 2007). Así pues, la observación directa nos permite capturar tanto lo que hace la gente como lo que dice que hace. Nos proporciona información sobre rutinas de los actores sociales que ni ellos mismos son conscientes de por qué las hacen como las hacen.

Aparece una oportunidad de observar determinados comportamientos y registrarlos en su contexto natural y, por tanto, llegar a entenderlos en profundidad. Las observaciones directas son una técnica complementaria muy adecuada para otras técnicas más centradas en lo que la gente dice (entrevistas individuales y dinámicas de grupo). De esta manera, es posible contrastar el nivel narrativo de una política pública (lo que los actores sociales explican) y su implementación real (lo que los actores sociales hacen).

La observación puede tener diversas características, a saber: el grado de estructuración, la transparencia del proceso y el rol del analista en el proceso de observación. En la ilustración siguiente se presentan los distintos tipos de observación directa resultantes:

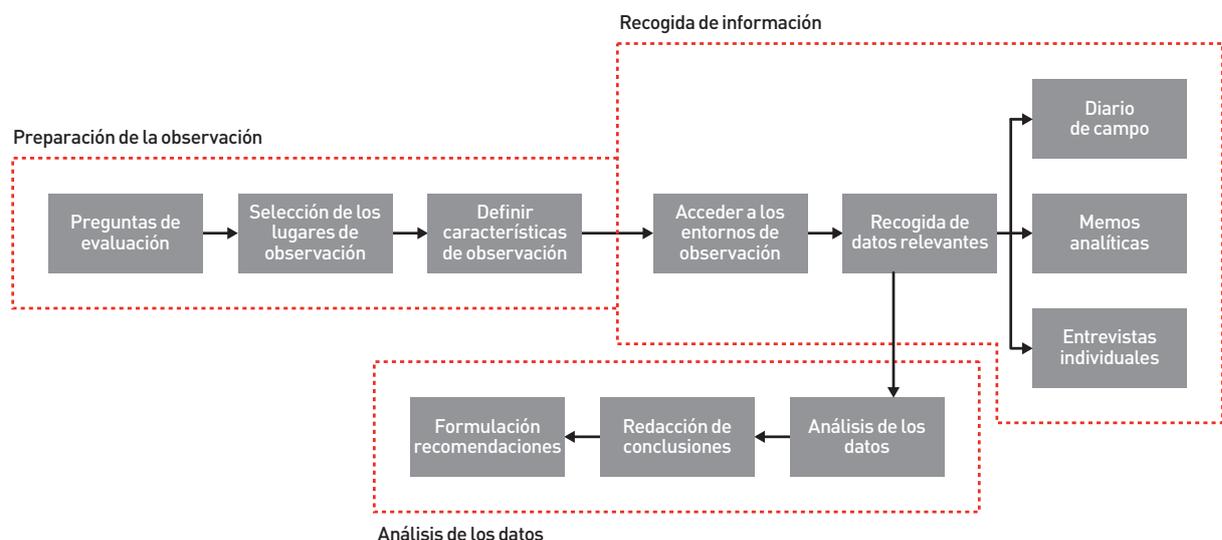
**Ilustración 4. Tipos de observaciones directas**



La observación semiestructurada o semidirigida es aquella en la que se establecen unos criterios previos o elementos que serán objeto de observación y que, durante la recogida de datos, pueden ser modificados o adaptados. La observación no dirigida es aquella en la que el analista no utiliza ningún guión temático previo. Lo que pretende es acercarse al contexto social a estudiar para obtener una visión global de la situación. Este tipo de observación se utiliza con frecuencia en fases exploratorias de un proceso de indagación. La observación oculta es aquella en la que los sujetos observados desconocen que están siendo observados. En la observación abierta, los actores observados conocen los propósitos de la evaluación y la situación en la que serán observados. La observación no participante es aquella en la que el observador no participa en la acción, es decir, no se integra en el contexto, grupo o situación de observación. El analista se dedica a observar el objeto de estudio y no ejerce ninguna influencia directa sobre la conducta de los actores. Finalmente, la observación participante es aquella en la que el investigador se integra en la realidad que pretende observar, convirtiéndose en un miembro más del grupo. Lo que se pretende es descubrir el sentido, la dinámica y los procesos de los acontecimientos que se producen en un determinado contexto social desde el punto de vista de los participantes.

Hay que subrayar que las distintas características de observación son perfectamente combinables según las preguntas de evaluación y sus necesidades de información. Por tanto, puede haber observaciones encubiertas, dirigidas y no participantes u observaciones no encubiertas, no dirigidas y participantes, entre muchas otras combinaciones. Como pasa con otras técnicas cualitativas, no hay una única manera de hacer observaciones directas. Sin embargo, en la mayoría de los manuales de metodología cualitativa se recomienda que la observación se planifique y se lleve a cabo según unas mínimas fases tal y como se muestra en la ilustración siguiente:

### Ilustración 5. Proceso práctico de una observación directa en un proceso de evaluación



En la fase de preparación de la observación hay que escoger los lugares a observar y seleccionar las características de la observación. Uno de los aspectos de preparación más importantes es elaborar una guía concisa y planificada de la observación. Esta guía, en caso de que se opte por una observación semiestructurada, traduce las preguntas de evaluación en aspectos para observar y a los que prestar atención, proporciona un marco de referencia común entre varios analistas y planifica la secuencia de observaciones. La guía de observación debe contener aspectos como la fecha, la hora y el lugar, así como los aspectos concretos que quieren observarse. A continuación, para poder realizar una observación hay que ponerse en contacto con los informantes, comunicándoles los propósitos de la evaluación y obtener su autorización para realizarla.

En caso de que la investigación sea oculta, se obtendrán permisos a nivel institucional o de los responsables de las personas que se observarán. Una vez obtenida la autorización, conviene realizar un periodo de observación inicial para familiarizarse con las rutinas y actividades de los lugares donde observaremos. Posteriormente, ya puede seguirse el guión de observación con la prescripción de temas de interés a abordar.

En la recogida de información se crea un diario de campo en el que se va registrando todo lo que se observa. Es importante escuchar y prestar atención a los actores con los que convivimos, pero sin influir en su conducta. El diario de campo permite narrar consecutivamente el desarrollo de los acontecimientos. Conjuntamente, se alternan observaciones personales, vivencias, percepciones, expectativas, las relaciones establecidas con los actores observados, sus sentimientos, etc. Es importante registrar los acontecimientos en palabras de los mismos actores observados. El registro deberá llevarse a cabo de manera discreta, de manera que ni llame la atención de las personas observadas ni provoque cambios en el transcurso de los acontecimientos. También pueden elaborarse memos analíticas, comentarios breves escritos en los márgenes del diario de campo que resultarán esenciales para el análisis posterior. Durante la observación también se producen conversaciones y entrevistas informales con los actores observados. Estas entrevistas pueden aclarar aspectos observados o complementar observaciones. En el diario de campo, estas entrevistas quedarán marcadas de forma clara para su posterior análisis.

En lo que respecta al tratamiento de la información, el mecanismo más habitual para el registro es la escritura directa, ya que pocas veces se obtiene autorización para un registro audiovisual. Raramente también podremos escribir durante el transcurso de la observación y, por tanto, dependemos de la memoria del observador para producir un diario de campo de calidad. El consejo práctico es registrar las observaciones en el mismo día en que se han producido para recordar la mayor cantidad posible de detalles. Una vez terminada la transcripción de las notas tomadas en el diario, estas estarán listas para ser analizadas.

La ventaja más evidente de la observación directa es que nos permite averiguar qué está pasando realmente con una política pública. Más allá de las narraciones de los actores

sociales, podemos verles en acción y contrastar que lo que han dicho se corresponde con lo que finalmente acaba pasando. Por otra parte, nos proporciona información densa y rica sobre una política pública. Pero el hecho de observar directamente también tiene limitaciones. Las observaciones suelen requerir una inversión muy grande de tiempo, tanto en su planificación como en el tratamiento de la información generada. Por otra parte, al tratarse de un método intensivo, las conclusiones derivadas de la información recogida no tienen validez externa y no son generalizables a otros contextos más allá de los observados.

### LECTURAS RECOMENDADAS

FETTERMAN, D. M. *Ethnography: Step-by-step*. London: Sage, 2009.

GUBER, R. *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá: Editorial Norma, 2001.

HAMMERSLEY, M; ATKINSON, P. *Ethnography: Principles in practice*. London: Taylor & Francis, 2007.

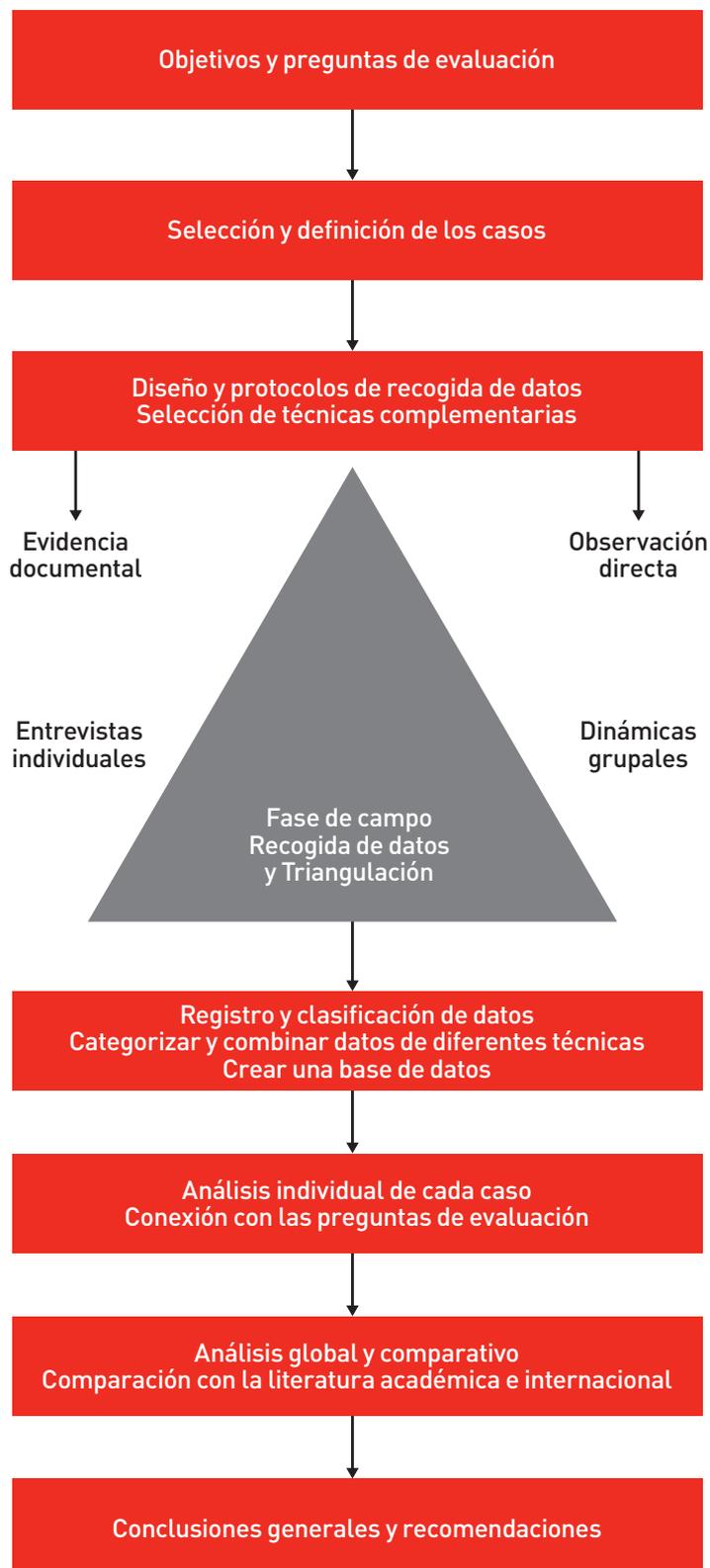
## 2.6. ESTUDIO DE CASOS

El estudio de casos permite analizar una política en su contexto real, utilizando múltiples fuentes de evidencia, cuantitativas o cualitativas simultáneamente. Se define como una investigación empírica que investiga sobre un fenómeno actual en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y su contexto no se muestran de forma precisa y su aproximación se hace de forma indirecta con ejemplos significativos del fenómeno (Yin, 1994). Esta definición, aplicada al ámbito de la evaluación pública, implicaría que el estudio de casos nos permitiría acercarnos al contexto real de aquellas políticas públicas que no tienen unos límites bien definidos entre la política en sí y su contexto inmediato.

La potencialidad del estudio de casos radica en hacer una buena selección de los casos a estudiar y su posterior comparación. Así, uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta será definir los criterios de inclusión/exclusión de casos a partir de los objetivos de la evaluación. De esta manera se convierte en un método muy adecuado para comprender la realidad de una política pública de manera estratégica y resulta idóneo para explicar relaciones causales complejas, analizar procesos de cambio longitudinales, realizar descripciones de un perfil detallado, elaborar teorías o explorar posturas teóricas y generar explicaciones integrales de una política pública.

La ilustración siguiente presenta las fases generales que se siguen para realizar una evaluación utilizando el estudio de casos:

**Ilustración 6. Pasos de una evaluación utilizando la técnica de estudio de casos**



**Fuente:** adaptación propia a partir de Stake (1995).

El estudio de casos en la evaluación de políticas públicas nos permite conocer la implementación real de una política pública mediante una selección estratégica de casos fundamentales y relevantes de la política pública evaluada. A pesar de esto, el estudio de casos también tiene sus limitaciones. En primer lugar, los resultados obtenidos tienen poca validez para producir generalizaciones de resultados más allá de los casos estudiados. De esta manera, puede constatararse un alto riesgo de sesgo del analista en la selección de los casos. Finalmente, dependiendo del número de casos, la evaluación puede verse resentida por el hecho de que se genera un gran volumen de información, ya que suelen combinarse técnicas cualitativas o cuantitativas. Por tanto, existe un riesgo elevado de que el equipo de analistas no pueda gestionar ni sistematizar correctamente la información. Además, muy seguramente requerirá una inversión considerable de tiempo y recursos.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

STAKE, R. E. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata, 1998.

HARTLEY, J. «Case study research». A: *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage, 2004, p. 323-333.

## 2.7. SÍNTESIS DE CONTENIDOS

Las técnicas cualitativas nos permiten recoger información de forma sistemática sobre percepciones, vivencias y significados asociados a una política pública. Las técnicas generan información de forma intensiva sobre unos casos seleccionados de manera estratégica. Por tanto, no se busca generalizar las conclusiones a las que se llega, sino más bien disponer de elementos empíricos para comprender cómo funciona realmente una política pública en la práctica. Las entrevistas y las dinámicas grupales nos permiten saber cómo narran y perciben una política pública sus actores clave. En contraste, la observación nos permite ver si estas narraciones/percepciones se corresponden con la práctica.

Hay que decir que no existe una única manera de utilizar estas técnicas en un proyecto de evaluación. Más bien, cada política pública y proyecto de evaluación específico requerirá de unos usos particulares de cada una de las técnicas. Algunas de ellas se utilizarán como forma inicial de aproximación a la política pública, mientras que otras profundizarán en resultados de técnicas cuantitativas o nos servirán para triangular resultados.

**Notas:**

**3** *Entre las convenciones más utilizadas por los científicos sociales, están las que se denominan convenciones de Jefferson (1984). Cada investigador social las adapta a las necesidades específicas del análisis al que tenga que someter los datos transcritos.*

**4** *Para una aportación más extensa sobre las competencias del entrevistador puede consultarse Kvale (1996) o Britten (1995).*

**5** *En lo que respecta a los grupos de consenso, se recomienda consultar Landeta (1999). Asimismo, para los grupos de participación puede consultarse Baker y Hinton (1999).*

**6** *Para ver más ejemplos sobre una estructura en estas tres partes del análisis cualitativo, se recomienda consultar el informe completo de Íñiguez et al. (1999). Asimismo, en el portal de Ivàlua está disponible el informe de los Planes de Ocupación (2009), en el que se integran técnicas cualitativas en una evaluación.*

**7** *Para obtener una visión más amplia de las distintas perspectivas de análisis cualitativo, se recomienda consultar Miles y Huberman (1994) y Patton (2002): «Qualitative analysis and interpretation». Otras perspectivas incluyen el análisis crítico de discurso, la grounded theory o el análisis fenomenológico.*

### 3. EL ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

#### IDEAS CLAVE

- El análisis cualitativo es un proceso sistemático, riguroso y creativo que consiste en clasificar, reducir, comparar y dotar de significado a los datos recogidos.
- Los datos cualitativos se obtienen de fuentes diversas como, por ejemplo, entrevistas u observaciones, que finalmente adoptarán una forma estructurada de narrativa en un texto.
- Las principales finalidades del análisis cualitativo son: a) la investigación del significado de la política pública por los actores sociales que la viven, b) confirmar o rechazar teorías explicativas previas, c) ampliar la información de una política pública a partir de las diferentes perspectivas de los actores sociales y d) generar teorías explicativas.
- Hay distintas tipologías de análisis cualitativo, pero las de uso más frecuente son el análisis cuantitativo de contenidos, el análisis cualitativo de contenidos, el análisis semántico y de marcos de experiencia y, finalmente, el análisis de narrativa y de discurso.
- Actualmente existen diversos programas informáticos que facilitan el procesamiento de los datos textuales. Estos, no obstante, no reemplazan el proceso creativo del investigador.
- La divulgación de resultados de la evaluación cualitativa es fundamental para poder dar voz a los informantes clave de una evaluación.
- La presentación de resultados deberá ser planificada meticulosamente desde el inicio del proyecto, ya que la audiencia, los contenidos y los formatos vendrán determinados por los objetivos que tengan que alcanzarse en la evaluación.
- Los resultados cualitativos son narrativos y los informes incluirán narraciones literales de los informantes del proyecto de evaluación.
- Es importante describir de forma exacta y comprensible la estrategia metodológica, de tal manera que esta permita comprender las decisiones tomadas en el transcurso de la evaluación, las cuales implicarán cambios en el diseño inicial.
- La descripción de los resultados deberá ir separada de su interpretación y discusión, de manera que el lector pueda distinguir entre las aportaciones propias de los informantes y las de los analistas.

El proceso de investigación cualitativa es similar a cualquier proceso de investigación cuantitativa: definición de las preguntas y diseño del estudio; recogida y análisis de datos; informe y validación de resultados. No obstante, presenta la peculiaridad de no ser un proceso secuencial, sino flexible y circular. Por eso hay que subrayar que el análisis en investigación cualitativa es un proceso continuo que comienza con la recogida de datos. Mientras se realizan entrevistas u observaciones, se van generando notas en las que el analista desarrolla ideas incipientes que servirán para dar coherencia a los datos.

El análisis cualitativo puede definirse como el proceso de ordenación, clasificación, reducción y comparación cuya finalidad es dotar de significado a los datos obtenidos (Rodríguez y García, 1999; Ruiz Olabuénaga, 1999). Por tanto, se entiende como la forma en que se manipularán, se transformarán, se harán anotaciones y reflexiones en torno al corpus de datos. En el cuadro siguiente, se muestran las principales características del análisis cualitativo:

**Tabla 13. Principales características del análisis cualitativo**

- En el análisis cualitativo, los analistas clasifican y analizan sus propios datos. Es decir, no hay una división de las tareas entre distintos profesionales para la recolección, la transcripción y el análisis.
- La experiencia directa de los investigadores con los escenarios, los informantes y los documentos es fundamental para dar un sentido al volumen de datos recogidos.
- Los datos cualitativos son eminentemente textuales, después de transcribir de manera literal las grabaciones de entrevistas y las notas de campo.
- Cualquier tipo de análisis que se realice se guiará por el marco teórico y conceptual previo en el que se haya desarrollado el proyecto de evaluación.
- La recogida y el análisis de datos cualitativos se superponen en el tiempo y se realimentan. Por tanto, se trata de un proceso cíclico e iterativo, ya que en ciertas ocasiones hay que volver a los datos iniciales y replantear el proceso de evaluación.
- El objetivo del análisis cualitativo es la investigación de tendencias, tipologías, regularidades o patrones y, complementariamente, la obtención de ejemplos o casos únicos.
- Los datos recogidos se clasifican en categorías para poder realizar comparaciones y establecer diferencias.
- La reducción de los datos no se realiza en un momento concreto, sino de manera progresiva durante todo el proceso.
- Siempre se tiene en cuenta el contexto del que se han extraído los datos para poder interpretarlos, así como para determinar su relevancia en relación con otros contextos.

En la literatura especializada hay numerosos ejemplos que ofrecen distintas propuestas de procedimiento para analizar datos cualitativos. Estas proceden de campos muy diversos, tales como la antropología, la sociología o la psicología. Por tanto, la aproximación al análisis será muy diferente según el marco teórico y conceptual que se tome como punto de partida y de los objetivos que quieran lograrse. Para facilitar su comprensión, en esta guía adoptaremos una propuesta muy simplificada y general. No obstante, recomendamos repasar algunas de las lecturas especializadas que mencionamos al final de este apartado. A grandes rasgos, el análisis de datos cualitativos tiene tres fases principales. La primera fase es la de descubrimiento, en la que se identifican temas y se desarrollan conceptos o ideas. La segunda fase incluye la clasificación y sistematización de los datos y el refinamiento de la comprensión del fenómeno estudiado. En la fase final, el analista procura relativizar sus conclusiones, buscando comprender los datos en el contexto en que fueron recogidos y a ojos de los mismos informantes. En el siguiente cuadro, esquematizamos estas tres fases con las principales acciones correspondientes.

**Tabla 14. Fases de análisis de datos cualitativos**

FASE	OBJETIVO	ACCIONES
<u>Descubrimiento</u>	Buscar temas previos al estudio y emergentes en los datos.	A) Leer detenidamente los datos. B) Hacer una lista de temas. C) Elaborar tipologías de temas a partir de fragmentos literales recurrentes. D) Desarrollar propuestas teóricas iniciales. E) Leer bibliografía especializada.
<u>Codificación</u>	Categorización y simplificación de datos en temas, conceptos o ideas.	A) Identificar categorías relacionadas con las tipologías temáticas ya establecidas. B) Buscar información relativa a cada categoría. C) Diferentes aspectos pertenecientes a una categoría (subcategorías). D) Escribir resúmenes de las diferentes categorías. E) Identificar ejemplos (citas literales) que sean adecuados para cada subcategoría. F) Inspeccionar qué datos han sobrado y han quedado sin categorizar.
<u>Relativización</u>	Reinterpretar los datos y conclusiones en función de su contexto de recogida y a ojos de los informantes.	A) Describir los resultados de cada tipología temática indicando cuáles son los temas recurrentes y cuáles los excepcionales. B) Relacionar esas tipologías de información con las preguntas iniciales del proyecto. C) Elaborar un documento síntesis de análisis que deberá responder a las preguntas de evaluación. D) Retornar este documento de análisis a los informantes e incluir en él sus comentarios.

**Fuente:** elaboración propia a partir de McDavid, Hawthorn y Huse (2005) y Taylor y Bogdan (1987).

El análisis de datos cualitativos es eminentemente inductivo, es decir, partiendo del dato empírico (citas literales) se elaboran conceptos o teorías explicativas. Por tanto, la respuesta a las preguntas de evaluación se va construyendo de manera gradual, a medida que se van leyendo y trabajando los datos recogidos. No hay una fórmula simple ni única, sino que el analista se basa en su experiencia en análisis similares y en el conocimiento de los datos recogidos.

Por este motivo, la etapa de descubrimiento se inicia con la grabación y la transcripción literal de las entrevistas o dinámicas grupales. El consejo práctico que suele ofrecerse en los manuales de metodología cualitativa es que el analista encargado de hacer el análisis sea el que transcriba un mayor número de grabaciones sonoras. De esta manera, la propia transcripción se convierte ya en un gran avance para el conocimiento exhaustivo de los datos recogidos. Las transcripciones deben ser lo más literales posible y deben recoger la mayor cantidad de matices que se pueda. Las convenciones de Jefferson (1984) son un buen ejemplo de ello. Las grabaciones de entrevistas y dinámicas grupales son las fuentes de datos primarias para el analista y por ello conviene guardarlas hasta el final de la evaluación. Cada grabación lleva asignado un código por motivos de confidencialidad.

Una segunda tarea importante que se realiza en esta etapa de descubrimiento es reducir la cantidad de datos para un posterior análisis. Las primeras lecturas de las transcripciones deben servirnos para identificar los distintos contenidos y su posición en el texto. Cada analista tiene una manera distinta de ejecutar esta tarea. Algunos escriben notas en los márgenes, otros emplean códigos para identificar temáticas e informantes, otros subrayan con colores, etc. Esta tarea previa debe servirnos para identificar los distintos contenidos que emergen de las entrevistas o corpus de documentos. Actualmente, los analistas disponen de bastantes programas informáticos que permiten marcar textos, asignar textos y delimitar citas literales. Estas tareas suelen comportar leer muchas veces las transcripciones y, al hacerlo, se va reduciendo el corpus de datos, ya que unas transcripciones serán más valiosas que otras en términos de contenidos potenciales para responder a las preguntas de evaluación iniciales. El objetivo de esta etapa es básicamente clasificar y describir. Se trata de identificar «qué es lo que se dice» y poder localizar los diferentes contenidos en las transcripciones. La segmentación de los textos suele llevarse a cabo por los distintos temas de interés o por tipologías de informantes establecidas en la muestra del diseño. En la tabla siguiente se muestran ejemplos genéricos de tipologías que nos pueden servir para iniciar la segmentación del volumen de datos transcritos:

**Tabla 15. Ejemplos genéricos de tipologías de temas en análisis cualitativo**

Aspectos económicos de una política pública	Funcionamiento y gestión de la política pública
Aspectos políticos	Relevancia social
Beneficiarios	

En la etapa de codificación, después de haber leído los datos y de haber identificado diferentes tipologías de temas, estos se analizan mediante la creación de categorías. Después de las primeras lecturas de las transcripciones, se intentan encontrar patrones y datos que se relacionen entre ellos y que correspondan a un tema en concreto o a una categoría. Las categorías son aquellos temas que emergen en las entrevistas o documentos y que, parcialmente, proceden del guión de temas previo a una observación, entrevista o dinámica grupal. Las categorías también pueden emerger a partir de aspectos no previstos inicialmente, hecho que contribuye a enriquecer los resultados finales del análisis. En el cuadro siguiente se ejemplifican algunas categorías genéricas aplicables a la evaluación de políticas públicas:

**Tabla 16. Ejemplos genéricos de tipologías de categorías en análisis cualitativo**

Medidas de contención de costes	Beneficiarios directos
Indicadores de gestión	Beneficiarios indirectos
Objetivos estratégicos	Problemas de gestión
Indicadores de impacto	Bases de datos
Diagnóstico de necesidades	Problemas de implementación
Impactos de la política pública percibidos por los beneficiarios	

El proceso de creación de categorías es un proceso de ida y vuelta entre las categorías propuestas y los datos. Las categorías que se generen deben ser exhaustivas, ya que tienen que permitir la clasificación del mayor volumen de datos posible. Así, deben recoger citas literales de un mismo núcleo temático. Por ejemplo, una categoría que denominamos *medidas económicas* no es compatible con una categoría del mismo nivel que sea *incentivos económicos*. La etiqueta «incentivos económicos» sería para una subcategoría de la categoría «Medidas económicas».

Una vez creadas las categorías, buscaremos información relativa a cada una de ellas en el corpus de datos textuales. Esto supone una relectura y clasificación de datos textuales, primero de cada entrevista o dinámica grupal y después del resto de información. Al separar la información de su contexto individual, se utiliza un código identificativo que nos permite volver a su procedencia en cualquier momento. Aunque puede parecer un proceso largo y pesado, las sucesivas lecturas y comparaciones del corpus de datos textuales ayudan al analista a desarrollar un conocimiento exhaustivo de sus datos y a ir generando ideas para la interpretación. En la ilustración siguiente, encontramos un ejemplo práctico sobre cómo se crean citas a partir de su clasificación en categorías conceptuales:

**Ilustración 7. Ejemplo de asignación de categorías a datos textuales**

023	[00:00:23.10] [JS]: Si si, en el marc del pla...	
024		
025	[00:00:26.01] [LS]: A veure, el pla és fase molt embrionària encara de la política de PC. Aleshores, se li ha dit pla per donar-li la formalitat i aprovar-ho per acord de govern però a la pràctica és una programació de les actuacions de PC dels diferents departaments amb la nostra col.laboració o sense. Aleshores, no des de la DGPC no s'estableix quines polítiques són prioritàries sobre PC sinó que s'ha formalitzat la previsió dels diferents departaments per donar-los una força més gran. El fet de formalitzar-les a través d'un acord de govern, compromet més als departaments a endegar aquestes polítiques de forma participativa.	 criteris comuns~  Programar~
026		
027	[00:01:43.19] [JS]: Si o sigui que és un instrument una mica per impulsar .	
028		
029	[00:01:46.27] [LS]: Exacte ! però no és que hi hagi una sèrie d'indicacions per part de la DGPC sobre quan. Sí sobre com però ja després quan es decideix fer un procés participatiu aleshores si que ... o un espai estable de participació aleshores	 criteris comuns~  Programar~

Al agrupar la información en diferentes categorías, esta se analizará comparando los datos entre sí constantemente, lo cual nos permitirá identificar diferentes aspectos relativos a cada categoría. Serán lo que denominaremos subcategorías y nos servirán para dotar de mayor coherencia interna a la información contenida en cada categoría. Una vez que se hayan establecido subcategorías y se hayan asignado citas literales al conjunto de las categorías, se procede a una fase de reducción de los datos. Se elaboran resúmenes que describan la información relativa a cada categoría o en sus relaciones para conferir sentido a los datos de manera global. En esta fase, es importante seleccionar aquellas citas textuales que resulten ejemplos claros y que muestren las percepciones de los informantes de la política pública.

Una vez terminada la clasificación y la búsqueda de ejemplos, se procede a la descripción de los mismos buscando tanto aspectos parecidos como aspectos diferentes, contradicciones significativas en los datos. La fase final, por tanto, es la interpretación. En esta fase se trata de establecer relaciones y desarrollar explicaciones o hipótesis que constituyan un marco que nos permita dotar de sentido a las percepciones de los distintos informantes. En esta fase final se trata de dar coherencia a los datos en relación con las preguntas iniciales de evaluación. Por tanto, se trata de desarrollar explicaciones globales que den cuenta de por qué las percepciones de los informantes son de la manera que son. La interpretación de los datos, altamente subjetiva, puede hacerse desde distintas perspectivas: individual, según estudios de caso, temáticas, etc. Por tanto, es recomendable incluir en cualquier análisis interpretativo a más de un investigador para asegurar el rigor de los resultados y la validez de las interpretaciones que surjan. En términos ideales, también deberían validar estas interpretaciones los propios informantes. Una manera interesante de aproximarse a la participación de los informantes es presentárselos previamente a ellos e incorporar una discusión en el análisis final.

No hay una única manera de entender el concepto de interpretación de resultados en el análisis cualitativo. Pero uno de los consejos que suele ofrecerse entre analistas cualitativos es que un análisis debe tener un mínimo de tres partes<sup>6</sup>:

PARTES	EJEMPLO
Descripción de la percepción de los informantes	En el proceso de hemocaptación, los profesionales no ofrecen suficiente información al donante de sangre.
Citas literales que ejemplifiquen estas descripciones.	«Hay falta de feed-back por parte de la ATS y el personal médico... ambas miraban cómo iba llenándose la bolsa, pero apenas hubo interacción verbal con los profesores» OU/:7:
Interpretación del analista que dé cuenta de las consecuencias de estas percepciones.	La poca información que se facilita a los donantes genera desconfianza hacia el sistema de donación de sangre. Desconfiar, en términos prácticos, favorece actitudes poco favorables a reincidir en la donación.

**Fuente:** elaboración propia a partir de Íñiguez et al. (1999).

Estos tres componentes deben estar bien diferenciados en la redacción de los resultados. Es muy importante que la interpretación del analista y la percepción de los informantes se distingan claramente en la exposición de resultados. Esta premisa resulta crucial, ya que las citas literales son la única forma que tienen los informantes de dar a conocer sus percepciones.

Una vez hemos ido elaborando fragmentos de texto que contienen estas tres partes (descripción, cita literal e interpretación), hay que definir qué tipo de análisis quiere hacerse. Dentro de las ciencias sociales hay una gran variedad de aproximaciones analíticas. No obstante, en esta guía solamente trataremos aquellas que resultan más relevantes para el análisis de una política pública<sup>7</sup>. En concreto, resumiremos de forma breve el análisis de contenidos y el análisis de marcos cognitivos.

### 3.1. EL ANÁLISIS DE CONTENIDOS

Una forma de comenzar a estructurar grandes cantidades de texto con vistas a analizarlo es resumir y listar los principales temas que contiene. A partir de aquí, la existencia de distintos temas puede ser contada o analizada. El análisis de contenidos se define como una serie de procesos para recoger y organizar información de manera estandarizada que permite a los analistas realizar inferencias sobre las características y significados de los textos escritos. En el cuadro de abajo, presentamos una síntesis de las ventajas y desventajas que comporta utilizar el análisis de contenidos:

**Tabla 17. Cuadro de ventajas y desventajas del uso del análisis de contenidos**

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza producciones escritas que dan cuenta de las percepciones de actores sociales y también de instituciones.</li> <li>• Permite análisis cuantitativos y cualitativos.</li> <li>• Puede ser utilizado para interpretar la finalidad para la que se ha escrito un texto y cómo se utiliza el lenguaje en él.</li> <li>• Es un método poco intrusivo, puesto que analiza producciones textuales.</li> <li>• Cuando se realiza de manera sistemática, se considera un método relativamente objetivo al basarse en un recuento de frecuencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede comportar una gran inversión de tiempo.</li> <li>• Puede convertirse en una forma de producir reducciones sesgadas, que no recojan los aspectos centrales de los textos analizados.</li> <li>• Normalmente se realizan análisis de contenidos que se limitan a un recuento de palabras.</li> <li>• No contempla el contexto en el que se han producido los textos analizados.</li> <li>• En textos complejos, puede resultar difícil su automatización en programas informáticos.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia a partir de Patton (2002), «Qualitative analysis and interpretation».

Los analistas cuantifican y analizan la presencia de ciertos significados y palabras relacionadas en textos clave y después hacen inferencias sobre los mensajes escritos dentro del texto, el autor, la audiencia o la pertenencia grupal donde se ubica la escritura del texto. Como textos, se utiliza a menudo cualquier tipo de producción escrita o que pueda

ser transcrita. Para realizar un análisis de contenido, el texto se codifica en categorías taxonómicas a partir de distintos niveles: palabra, el sentido de la palabra, frases o temas. Luego se analiza el resultado a partir de dos formas de análisis: la conceptual o la relacional.

Por análisis conceptual de contenidos se entiende el análisis de la presencia/ausencia y frecuencia de ciertos conceptos representados por palabras en un texto. Por ejemplo: ¿es el término *exclusión social* un término recurrente en la línea editorial de un periódico? Con un análisis conceptual puede determinarse cuántas veces se utilizan en el periódico palabras como *inclusión*, *incluir*, *asimilar*, *incorporar*, etc., en un volumen determinado de ejemplares. Como muchos de los métodos, el análisis cuantitativo de contenidos se inicia con la identificación de las preguntas a responder y con los criterios de creación de la muestra de textos a analizar. Una vez que se han escogido, el texto se codifica en categorías que 1) deben ser excluyentes entre sí y 2) deben recoger fragmentos de texto homogéneos entre ellas. Las categorías suelen ser palabras (*integración*) o grupos de menos de tres palabras (*integración social*). De esta manera, se llega a construir una base de datos de las categorías más relevantes para la pregunta de evaluación. Si el lenguaje binario (0,1) apunta hacia la presencia y la ausencia de ciertas categorías, la frecuencia de las mismas indica su grado de importancia dentro del corpus de datos textuales. En la siguiente tabla se muestra de forma simplificada la operacionalización cuantitativa previa al análisis:

**Tabla 18. Ejemplo de operacionalización de categorías para un análisis cuantitativo de contenidos**

CATEGORÍAS	PRESENCIA	FRECUENCIA
A	0	-
B	1	2
C	1	7

A partir de este preanálisis se puede proceder a realizar un análisis estadístico para extraer grandes conclusiones sobre qué términos se utilizan más a menudo dentro del corpus textual, cuáles no se han utilizado y cuáles se han utilizado de forma más intensiva. Retomando el ejemplo de la integración social, algunas conclusiones toman esta forma: «el término *inclusión social* se utiliza un total de 1.200 veces, mientras que *asimilación* se utiliza unas doscientas veces; el término *extranjero* no se utiliza en el texto, mientras que *inmigrante* aparece en 500 ocasiones».

En contraste, el análisis de contenidos relacionales va un paso más allá y examina las relaciones entre diferentes conceptos. Por tanto, el objetivo de este análisis no es solamente contar palabras, sino investigar cuáles son las relaciones entre categorías o palabras más frecuentes. El objetivo es extraer las relaciones más frecuentes entre palabras hasta poder elaborar un mapa conceptual de ellas. Volviendo al ejemplo de la integración social, con un

análisis relacional puede detectarse si el término *integración social* se relaciona a menudo con el término *inmigrante/inmigración* y determinar el tipo de significados que emerge a resultas de este agrupamiento. Una vez realizado el análisis conceptual de contenidos, se inicia el estudio de frecuencia de las relaciones entre las diferentes categorías (por ejemplo, *integración social* con términos como *inmigrante* o *extranjero*). Los aspectos de las relaciones que se analizan son los siguientes:

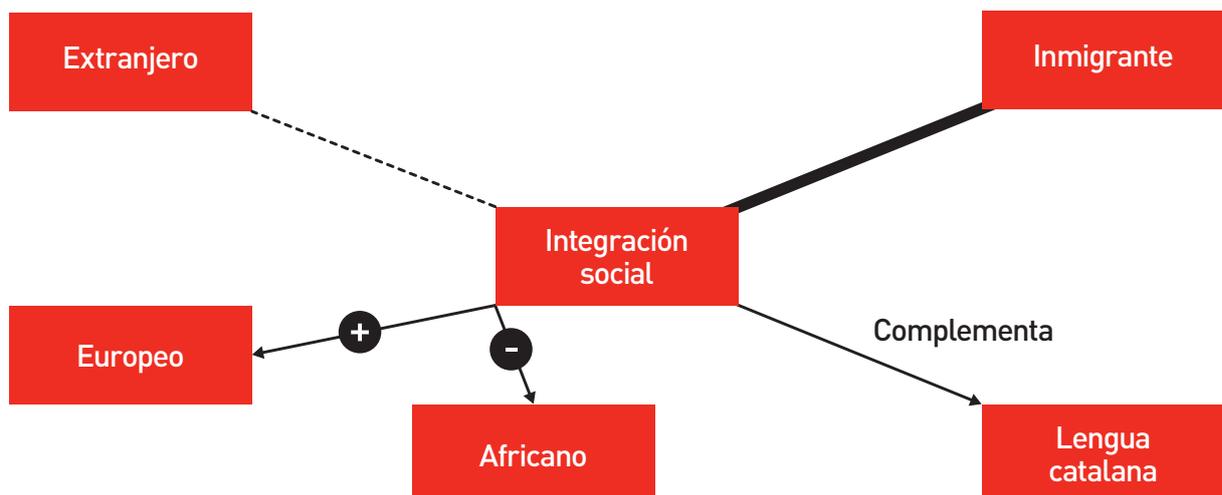
**A) Intensidad de la relación.** Se refiere al número de veces que se relacionan dos o más conceptos. Por ejemplo, que el término *integración social* se relacione muchas veces con el término *inmigrante* y pocas con el término *extranjero*.

**B) Signo de la relación.** Se refiere a la relación, positiva o negativa, establecida entre los conceptos. El uso de los signos + y - ayudan a ilustrar las relaciones. Por ejemplo, de manera ficticia, el término *integración social* se asocia positivamente con el término europeo mientras que se asocia negativamente con el término *africano*.

**C) Direccionalidad de la relación.** Se refiere a la tipología de relaciones entre dos conceptos. Algunos ejemplos de direccionalidad son X incluye a Y; X ocurre antes que Y; si X, entonces Y; X complementa a Y, u otros aspectos condicionales. Como ejemplo ficticio, el término *lengua catalana* complementa al término *integración social*.

La siguiente ilustración muestra una representación ficticia de estos tres aspectos: la intensidad, el signo y la direccionalidad.

**Ilustración 8. Ejemplo de representación en un análisis de contenido**



Las representaciones gráficas pueden llegar a ser bastante complejas, ya que para cada relación se pueden ilustrar los tres aspectos. No obstante, sí pueden resultar útiles como forma de resumir las relaciones que son más significativas para los objetivos de la evaluación.

El análisis de contenidos permite analizar de manera sistematizada un gran volumen de producciones textuales. Permite analizar, de forma cuantitativa y cualitativa, hipótesis previas sobre las relaciones conceptuales que organizan las producciones escritas de una política pública, una institución o los grupos sociales que se relacionan.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

BARDIN, L. *El análisis de contenido*. Madrid: Ediciones AKAL, 1996.

NEUENDORF, K. *The content analysis guidebook*. London: Sage, 2002.

### 3.2. EL ANÁLISIS DE MARCOS COGNITIVOS

El término *marco cognitivo* o *marco de referencia* es un concepto utilizado en ciencias sociales para describir los esquemas cognitivos en los que se basan los actores sociales para entender y reaccionar ante la información nueva que reciben. De forma muy simple, los actores sociales construyen durante su vida una serie de filtros cognitivos que les ayuda a conferir sentido a las nuevas experiencias que viven. Por ejemplo, si en una conferencia vemos bostezar a una persona, podemos pensar que está cansado (marco físico) o que no le interesa lo que se está diciendo (marco social). Mientras que en el primer caso denota una reacción física de un estado corporal, en el segundo se explica como reacción voluntaria a un estado emocional de aburrimiento. No todo el mundo percibirá de la misma manera el bostezo, o incluso una misma persona puede percibir en un primer momento que la persona manifiesta desinterés y, a continuación, ratificar que la persona está cansada porque se queda dormido durante la conferencia

De esta manera, los marcos son dispositivos cognitivos y mentales que nos ayudan a atribuir significado a la información que nos llega, ya sea de forma escrita o visual. De esta manera, los marcos cognitivos seleccionan el repertorio de interpretaciones que determinados actores sociales pueden hacer de un mismo acontecimiento, favoreciendo ciertas percepciones y descartando otras. Los marcos cognitivos nos proporcionan formas simplificadas, pero rápidas, para procesar información emergente. Por tanto, ayudan a determinar formas de ver el mundo, objetivos y formas de proceder (Lakoff, 2007). La función de un marco cognitivo es dirigir la percepción de los actores sociales hacia una identificación correcta de una percepción antigua y ya vivida: encontrar algún elemento familiar en la nueva información hace que etiquetemos esta nueva información a través de elementos que nos resultan familiares como si la nueva información fuera un ejemplo de información que ya conocemos y hemos utilizado.

En clave de evaluación de políticas públicas, estudiar los marcos cognitivos nos permite descubrir cuáles son las formas mentales predominantes que simplifican la información, la procesan y generan, tanto objetivos futuros como acciones a emprender. En último término, toda política pública es gestionada e implementada por un complejo y rico abanico de personas.

Por tanto, ante un acontecimiento que afecte a la política pública que evaluamos, los marcos cognitivos nos pueden ayudar a entender qué repertorio de percepciones se presenta como posible y qué repertorio como imposible. Nos permite saber qué mecanismos perceptivos existen y cómo operan ciertas asociaciones semánticas para fijar prioridades, agendas, acciones a emprender y objetivos a medio y largo plazo. Por ejemplo: introducir una ecotasa por razones turísticas puede enmarcarse en un marco ecologista («las ecotasa protegerá el medio ambiente») o desde un marco económico-turístico («la ecotasa hará que vengan menos personas a hacer turismo»). Ambas interpretaciones son válidas y responden a colectivos distintos vinculados a una misma acción política. Por tanto, ambos marcos cognitivos podrán afectar a cómo se implementa finalmente una hipotética ecotasa en un territorio a partir de unas necesidades que se legitiman desde dos esquemas perceptivos diferentes (ecologista o turístico).

Después de elaborar una buena pregunta de evaluación, hay que obtener los textos clave sobre los que trabajar. Estos textos pueden incluir documentos oficiales, anuncios en prensa o transcripciones, entrevistas individuales o grupales, etc. Habrá que incluir cualquier documento escrito que el analista piense que representa la forma de pensar de los diferentes actores sociales implicados directamente o indirectamente en una política pública. Después de fijar el corpus textual para el análisis, un análisis de contenido cuantitativo puede ayudarnos a simplificar la información en aquellas palabras clave empleadas más frecuentemente. A partir de aquí, se trata de ir ampliando este número de palabras clave de forma jerárquica en un árbol conceptual, de tal manera que tendremos distintos árboles semánticos excluyentes entre ellos.

A partir de este momento, la tarea del analista consiste en ver cómo se establecen las relaciones jerárquicas entre las distintas palabras clave de los distintos árboles semánticos. Así pues, se concibe que la comunicación de información consiste en narrar de forma estructurada y coherente una historia con ciertos elementos que la hacen «comprensible»: unos emisores (quien la explica), una audiencia (a quien se dirige), formas de evidencia (elementos que hacen creer en la veracidad de esta historia, por ejemplo, cifras o estadísticas), calidades (elementos precedentes que explican la presente historia) y un mensaje (contenido o lección que transmite una historia). A partir de la identificación progresiva de estos elementos, pueden construirse narraciones e historias que ayuden a ciertos actores sociales a seleccionar y distinguir la información que les llega del exterior. Falta, por tanto, analizar cuáles son los emisores, las audiencias, las formas de evidencia, la causalidad y los mensajes que no se tienen en cuenta en la narración de la historia y que quedan fuera del hilo argumental del corpus textual analizado. Estos aspectos no contemplados en la narración simplifican la comprensión de la nueva y constante información que los actores sociales reciben sobre un fenómeno social concreto.

Para obtener ejemplos concretos sobre esta tipología de análisis, el instituto de investigación Frame Works Institute<sup>8</sup> asesora a entidades del tercer sector sobre cómo elaborar estrategias de comunicación efectivas para los aspectos sociales a los que se dedican. Ofrece tanto recursos teóricos como investigación aplicada sobre cómo los marcos cognitivos operan sobre políticas públicas de juventud, educación, salud, inmigración o medio ambiente.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

LAKOFF, G. *No pienses en un elefante*. Madrid: Editorial Complutense, 2007

BALES, S. N. *Framing public issues*. Washington DC: FrameWorks Institute, 2002.

### 3.3. USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN EL ANÁLISIS DE TEXTOS

El auge de las técnicas cualitativas en ciencias sociales ha comportado también la aparición de toda una serie de aplicaciones informáticas que ayudan al analista durante el proceso de tratamiento de los datos. Mientras que la faceta más cuantitativa de la investigación llevaba ya tiempo beneficiándose del procesamiento informático de datos numéricos, para el analista de datos cualitativos, el ordenador era un mero procesador de texto. Fue durante la década de los ochenta cuando aparecieron los primeros programas informáticos para el procesamiento de datos cualitativos.

Hasta entonces, la tarea de análisis se hacía de forma manual utilizando copias en papel y ficheros para organizar los textos según distintos criterios. Este procedimiento requería cortar y pegar fragmentos de interés, para los que se requerían diversas copias de una misma transcripción. Además, se utilizaban lápices de colores para subrayar los distintos fragmentos de textos según los códigos que se habían creado. Por tanto, el hecho de establecer relaciones entre conceptos y conexiones entre temas era una tarea a la que había que dedicar mucho tiempo.

Actualmente, estos procedimientos han encontrado un soporte muy valioso en los programas informáticos que reciben el nombre genérico de CAQDAS (*Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software*). La oferta de programas es amplia y la mayoría comparten funciones suficientes como para prestar un apoyo satisfactorio al tratamiento de datos cualitativos. Por tanto, en lo que respecta a la elección del software, no será tanto la potencialidad de los programas como una cuestión de preferencias personales del analista. En el siguiente cuadro resumimos las funciones básicas que la mayoría de programas ofrecen al analista:

**Tabla 19. Funciones básicas del software auxiliar en el análisis de datos cualitativos**

- Organizar segmentos de texto
- Codificar a partir de categorías
- Asignar textos a las categorías establecidas
- Relacionar textos entre categorías
- Generar de forma automática la codificación de citas literales
- Realizar búsquedas textuales según criterios establecidos como categorías, características de los textos, etc.
- Hacer búsquedas con operadores booleanos
- Crear informes de resultados a partir de categorías y fragmentos de texto
- Realizar diagramas conceptuales o redes semánticas

El software auxiliar en el análisis cualitativo tiene muchas ventajas: automatizar el proceso de codificación y creación de citas; permite modificar la codificación a medida que se va analizando; refuerza la consistencia y la comprensión de los textos; o permite la triangulación entre analistas. No obstante, el software no permite hacer interpretaciones de los datos que son inherentes al análisis cualitativo. Esta es una responsabilidad que queda en manos de los analistas. Por tanto, es necesario que el proceso automatizado de análisis con software se realice sobre una base teórica previa, con unas preguntas sólidas y susceptibles de ser abordadas desde el análisis que se está realizando.

### 3.4. CARACTERÍSTICAS DE LA ESCRITURA CUALITATIVA

La escritura cualitativa puede ser una experiencia relativamente distinta a la escritura de un informe de resultados cuantitativos. Esto es debido a que, para muchos analistas, esta tarea es parte del análisis. El proceso de escritura (decidir qué incluir, en qué orden y cómo construir cada párrafo) hace reflexionar al analista sobre los datos recogidos, sobre posibles conexiones y aportaciones que no emergen hasta fases finales de la evaluación. Por tanto, es importante iniciar el proceso de escritura en el mismo momento en que se inicia la recogida de datos con notas memorísticas o reflexiones provisionales sobre el análisis. Esto hace que no haya una única manera de narrar los resultados de una evaluación cualitativa. A continuación, se ha creído oportuno resumir algunas características generales que ayudan en el proceso de escritura:

**A) Sensibilidad con el contexto.** Una evaluación con métodos cualitativos se sitúa en un contexto determinado y este contexto debe quedar reflejado en el informe de alguna manera. La necesidad de evaluar una política pública y conocer la percepción de sus actores sociales nace de un contexto cultural, político y temporal determinado. Un informe que incluye información relevante sobre el contexto ayuda al lector a situar la demanda de la evaluación, los resultados y las recomendaciones del informe.

**B) Audiencias no especializadas.** Uno de los puntos clave a la hora de escribir —no solamente en el caso de resultados cualitativos— es el hecho de acordarse de la audiencia potencial mientras se va elaborando el informe. Olvidarse de la audiencia a menudo implica asumir que el lector comparte el mismo nivel de especialización que el analista. En el proceso de evaluación, es bastante habitual devolver los resultados a un número variado de personas interesadas en la evaluación: los informantes del proyecto, personas que potencialmente pueden utilizar los resultados de la evaluación (decisiones políticos) o, quizás, a audiencias más generales con la ayuda de los medios de comunicación de masas. Los incentivos para hacer esta devolución es intentar influir en la toma de decisiones de una política pública. Muchas veces, el fracaso de esta práctica de devolución se limita una cuestión estilística: elaborar informes largos y plagados de tecnicismos no es la mejor manera de informar a aquellas personas que tienen que utilizar los resultados de una evaluación. Por tanto, preparar versiones del informe final más cortas y accesibles (lenguaje directo y poco técnico) para estas audiencias no especializadas se convierte en una forma de difusión muy efectiva.

**C) Reflexividad.** Incluir la reflexividad en un informe de evaluación implica dar cuenta de la interacción del analista con el proceso de evaluación y con los informantes clave del proyecto. Implica describir y justificar aquellas contingencias ocurridas durante el proceso de evaluación que han alterado su diseño inicial. La reflexividad también supone dar cuenta sobre cuál ha sido la relación del analista con los informantes del proyecto y cómo se ha desarrollado. De esta manera, se pone de manifiesto si esta relación ha sido distante o participativa. Es importante detectar y reflejar cómo los informantes de la evaluación reaccionan ante la evaluación misma, si la ven necesaria o si la consideran un ejercicio de control y supervisión.

**D) Percepción de los participantes.** Las técnicas cualitativas recogen información sobre las percepciones de los informantes. Por tanto, el analista en sus escritos se convierte en el portavoz de las percepciones de los informantes sobre aspectos que de otra manera no cobrarían la relevancia que se les puede dar en un informe de evaluación. Por tanto, se consideran igualmente relevantes tanto las aportaciones de un alto cargo como de un administrativo o de un técnico especialista.

**E) Selección de citas literales.** Las citas literales son la evidencia de las interpretaciones y del argumentario del analista. Representan las percepciones de los informantes y cómo estas ayudan y dan coherencia al argumento del analista. El lector de un informe de evaluación no tendrá un acceso tan completo a las percepciones de los informantes como el que tiene el analista, y por ese motivo es importante escoger las citas literales que mejor representen las percepciones de los informantes. El número de citas literales dependerá de la cantidad de datos analizados, pero, en principio, un informe debería incluir todas las citas que permitan al lector juzgar la credibilidad de las interpretaciones del analista. La selección de citas literales proporciona un contexto al lector y explica que no se ha escogido cualquier cita, sino aquellas

más representativas de la percepción de los informantes. Una selección excesiva de citas literales sin una interpretación coherente impedirá que el lector entienda el argumento del analista sobre la percepción de los informantes.

Un aspecto importante a tener en cuenta es la confidencialidad de los participantes a la hora de seleccionar las citas literales. Los seudónimos y el anonimato de los datos susceptibles de identificar a un informante son aspectos clave que deberán revisarse concienzudamente antes de divulgar abiertamente un informe de evaluación. Preservar el anonimato de las citas puede resultar complejo cuando la política analizada es muy específica (por ejemplo, cuando solo existe un servicio de características similares). En estos casos, es necesario que los participantes afectados den su conformidad antes de difundir cualquier versión de un informe.

### 3.5. MODELOS DE ESCRITURA DE RESULTADOS CUALITATIVOS

Existe una gran variedad de formatos y estilos en la presentación de resultados cualitativos, desde los que siguen la estructura estándar de cualquier investigación hasta los que lo hacen en forma de narración. Fundamentalmente, depende de los objetivos de transferencia y difusión que se quieran conseguir. No obstante, consideramos apropiado ofrecer en esta guía dos modelos genéricos<sup>10</sup>:

**El modelo convencional.** Aunque hay unos contenidos mínimos que deben abordarse en cualquier informe de evaluación con métodos mixtos, la forma y la extensión pueden variar. Se aconseja que tales contenidos sean los siguientes:

- **Breve descripción del contexto.** Hay que describir de forma comprensible el origen de la demanda de evaluación para poder entender por qué es importante evaluar tal política utilizando métodos cualitativos.
- **Problema o tema de estudio.** Se describirá el problema o tipo de evaluación, el conocimiento existente y se enfatizará lo que no se conoce y queda pendiente de indagar. Podrá mencionarse cómo contribuyen los métodos cualitativos a paliar estas lagunas de conocimiento.
- **Objetivos o preguntas de evaluación.** Se recogerán los objetivos de manera clara y sintética, distinguiendo entre objetivos primarios y secundarios.
- **Método.** Se describirá el diseño del estudio a partir de la descripción detallada del proceso de investigación, especificando las diferencias entre el diseño inicial y la forma final. Se explicitarán los cambios y los motivos que han conducido a la modificación del diseño inicial. Se describirá el diseño muestral y la composición final de la muestra. Se proporcionará información detallada sobre las técnicas de recogida de información utilizadas, con los objetivos que se perseguían y los informantes que han participado en las distintas técnicas. Asimismo, se describirá qué tipo de análisis se ha realizado en los diferentes pasos seguidos. Es importante mencionar si se ha utilizado algún tipo de

triangulación de resultados y cuántos investigadores han participado en el proceso.

- **Resultados.** Los resultados se presentan de forma estructurada en función de los distintos objetivos que, previamente, habrán sido ordenados jerárquicamente. Los resultados con datos cualitativos toman una forma narrativa, se utilizan citas literales de los informantes, se distingue entre la interpretación del analista y la opinión de los informantes, se especifica quiénes son los informantes incluidos en las citas, detallando la procedencia de las mismas mediante su codificación.
- **Conclusiones y recomendaciones.** Las conclusiones son las implicaciones que se derivan del análisis. Estas deben ordenarse de manera lógica de acuerdo con los objetivos de la evaluación. Las conclusiones deberán terminar con recomendaciones para acciones futuras que permitan mejorar la política pública evaluada.

**Estructuración a partir de núcleos temáticos.** Un modelo complementario de presentación de resultados es aquel que organiza las aportaciones del estudio a partir de núcleos temáticos. Por tanto, determinados temas o conceptos del análisis se convierten en apartados o subapartados que estructuran los resultados. Por poner un ejemplo, conceptos como los beneficiarios del programa o la implementación de las actuaciones se convierten en títulos que estructuran el conjunto de mensajes que transmite la evaluación. La ventaja de este modelo de presentación de resultados es que permite priorizar a conveniencia los conceptos y mensajes de mayor a menor importancia. Los encabezados proporcionan información sustantiva sobre la evaluación, señalando el orden en la presentación de resultados. Este modelo de presentación no implica olvidarse de la estructura convencional. De hecho, puede conseguirse una mayor riqueza y difusión de los resultados y recomendaciones si se generan modelos mixtos con ambos modelos. Por ejemplo, puede crearse un apartado titulado «Análisis» con un compendio de subapartados temáticos (beneficiarios, la implementación de las actuaciones, problemas percibidos, etc.).

En ambos modelos de informe es importante incluir un resumen ejecutivo. En estos resúmenes se sintetizan las principales aportaciones de un informe en un formato estructurado de forma coherente, con un lenguaje sencillo y que permite una lectura ágil de las aportaciones del informe. La principal finalidad de este tipo de resúmenes es el ahorro de tiempo, es decir, hacer que los resultados del estudio resulten accesibles a audiencias que, per se, no disponen de tiempo para leer el informe completo de la evaluación. En este sentido, disponer de un informe ejecutivo se convierte en un recurso estratégico muy valioso para llegar a ciertos informantes sistémicos o a actores relevantes de la política evaluada.

Para concluir este apartado, hay que recordar que existen recursos visuales de apoyo a la difusión de resultados de una evaluación. Las páginas web y el lenguaje del hipertexto son hoy en día herramientas de uso habitual que permiten que el público no experto pueda acceder al conocimiento. Hay una gran variedad de recursos para crear formatos virtuales de los resultados de un análisis cualitativo. Un buen ejemplo de ello es el proyecto DIPEX

(*Database of Individual Patients' Experience*).<sup>11</sup> Este proyecto —liderado por una entidad sin ánimo de lucro— utiliza datos y testimonios de una serie de estudios cualitativos con pacientes que padecen enfermedades graves para difundir información sobre cómo pueden afrontarse los síntomas, cómo encontraron apoyo y cómo decidieron entre distintos tratamientos. Las principales conclusiones de cada estudio cualitativo se resumen bajo un titular para cada enfermedad (autismo, depresión) y se combinan con extractos literales de las entrevistas en formato de texto o video. La web ofrece la posibilidad de hacer búsquedas por palabras clave y aporta información adicional sobre atención sanitaria específica y asociaciones de pacientes. De esta manera, este formato pone un cúmulo de resultados de estudios académicos al alcance de personas que buscan a otros pacientes con las mismas problemáticas.

### EJEMPLO DE ESTRUCTURACIÓN DE UN INFORME DE RESULTADOS A PARTIR DE NÚCLEOS TEMÁTICOS: LA EVALUACIÓN DE LOS PLANES EDUCATIVOS DE ENTORNO

El capítulo del análisis de datos cualitativos de la evaluación de los Planes Educativos de Entorno agrupa las percepciones de los informantes clave a partir de cuatro núcleos temáticos: el diseño y la racionalidad del plan, las actuaciones, aspectos de organización y funcionamiento y, finalmente, percepciones de impactos y mejoras atribuibles al programa.

En cada apartado, el capítulo se inicia con un título que resume la percepción general de los actores. A continuación, se desarrolla este enunciado y se ejemplifica con frases literales de los informantes entrevistados. Después, encontramos un ejemplo del informe donde se describe la percepción de los entrevistados sobre cómo se traducen los objetivos estratégicos del programa en la práctica:

**Los dos objetivos estratégicos formales del programa (la cohesión social y el éxito educativo para todo el alumnado) se traducen en la práctica en nociones poco operativas de cohesión social y éxito educativo dentro de un discurso de carácter compensatorio con la población inmigrante.**

En general, las personas entrevistadas responden con una definición genérica y poco operativa tanto de cohesión social como de éxito educativo. La noción de cohesión social se relaciona de manera automática con la necesidad de que cualquier persona del municipio se sienta parte de él. Por tanto, se apela a un sentimiento de pertenencia local que se sustenta en la participación de toda la ciudadanía en las actividades del pueblo. Dentro de esta lógica narrativa, se percibe que los agentes educativos locales deberían tener un papel relevante en el fomento de la participación de colectivos inmigrantes en actividades educativas extraescolares, especialmente porque estos colectivos requieren de un tratamiento compensatorio para su integración social en la cultura catalana del municipio.

Por ejemplo, un coordinador del LIC menciona: «Antes de que los niños marroquíes o gambianos estén en la calle, es mejor que estén en el patio del colegio jugando al fútbol. No les dejaremos fuera del municipio, ¿no?» [A2]. Asimismo, una técnica municipal argumentaba que respecto al alumnado inmigrante «la complejidad de fondo es muy fuerte. Se contiene para que no explote, más que para mejorarlo» [A3].

Para obtener más ejemplos, recomendamos consultar el capítulo cualitativo de este informe de evaluación disponible en la página web de Ivàlua.

### 3.6. SÍNTESIS DE CONTENIDOS

La finalidad de un análisis de datos cualitativos es explicar por qué ciertos actores perciben de una determinada manera un fenómeno o institución social. La tarea principal del analista será seleccionar aquellos fragmentos que mejor representen estas percepciones, como evidencia para justificar las interpretaciones y el argumentario que ha expuesto sobre dichas percepciones.

En este capítulo hemos presentado dos formas de analizar datos cualitativos: el análisis de contenidos y el análisis de marcos cognitivos. Ambos segmentan los datos textuales con códigos que agrupan fragmentos de texto que pertenecen a una misma categoría temática. A partir de aquí y de forma inductiva, el analista irá construyendo su explicación sobre cómo perciben los informantes una política pública de una manera determinada.

Un aspecto final que hay que subrayar es que el análisis cualitativo se ve reforzado si se utilizan métodos de triangulación tanto de analistas (distintos analistas observando los mismos datos) como de técnicas (distintas técnicas conducen a resultados similares). Asimismo, será importante que en el transcurso del análisis se tengan en cuenta aspectos de rigor y calidad para estudios cualitativos que ya hemos especificado en esta guía.

Los diseños cualitativos se caracterizan por ser interactivos y circulares, por volver varias veces a las mismas etapas de investigación. De esta manera es importante incluir en la planificación de la evaluación una fase adicional de difusión y transferencia de los resultados del análisis cualitativo. Así podremos pensar desde el primer momento de la evaluación en el formato, las audiencias y los contenidos que formarán parte de la estrategia de comunicación de resultados.

#### LECTURAS RECOMENDADAS

AMEZCÚA, M.; GÁLVEZ TORO, A. «Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta». *Revista Española de Salud Pública*, vol. 76 (2002), p. 423-436.

TAYLOR, S. J.; R. BOGDAN. «El trabajo con los datos. Análisis de los datos en la investigación cualitativa». A: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Madrid: Paidós Ibérica Ediciones S.A., 1987, p. 152-178.

MILES, M. B.; HUBERMAN, M.A. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. London: Sage Publications, 1994.

PATTON, M. Q. «Qualitative analysis and interpretation». A: *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage, 2002, p. 431-541.

RILEY, J. *Getting the most from your data: a handbook of practical ideas on how to analyse qualitative data*. London: Technical and Educational Services, 1990.

WOLCOTT, H. F. *Writing up qualitative research*. London: Sage, 2009.

## **Notas:**

**8** Para obtener más información, puede consultarse la página web <<http://www.frameworksinstitute.org/>>

**9** Algunos programas para el análisis cualitativo son: AtlasTi, The Nudist, the Ethnograph, NVivo o Transana.

**10** Como ejemplo de informe que utiliza métodos cualitativos se recomienda consultar el informe de evaluación de los Planes de Ocupación (2009) disponible en el portal de Ivalua ([www.ivalua.cat](http://www.ivalua.cat)).

**11** Este proyecto se encuentra disponible en <<http://www.healthtalkonline.org>>

## 4. LA CALIDAD DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA: ASPECTOS RELATIVOS A SU RIGOR CIENTÍFICO

### IDEAS CLAVE

- En investigación cualitativa, el desarrollo sistemático del método es una de las formas que garantiza la calidad de los resultados y del conocimiento que se genera.
- Metodología cualitativa y metodología cuantitativa son dos estrategias específicas para aproximarse a un fenómeno social y, por tanto, aplican también criterios de calidad y rigor que les son específicos.
- El gran número de aplicaciones de la metodología cualitativa hace que haya un gran número de criterios considerados como válidos para inferir su calidad. No obstante, los más utilizados por los investigadores cualitativos son la correspondencia teórico-metodológica, la credibilidad, la transferibilidad, la consistencia, la reflexividad y la relevancia social.
- El proceso de verificación de la calidad de la investigación cualitativa no afecta únicamente a los resultados de la misma. Se aconseja aplicarlo de forma reiterada desde el primer momento de la investigación a aspectos como: la coherencia entre la pregunta de investigación y el método de investigación, la selección de la muestra de informantes, las técnicas de recogida de información en relación con los objetivos de la investigación, las estrategias de análisis de los datos y la presentación de resultados de forma ordenada y comprensible.
- Para garantizar la calidad de la investigación cualitativa, se utilizan estrategias como la triangulación y la verificación de los datos. Asimismo, hay una serie de preguntas sistematizadas y de errores frecuentes que cada analista puede utilizar como referencia para autoevaluarse.

La evaluación de políticas públicas exige de la investigación social un carácter muy aplicado si quiere que sus resultados sean útiles para la toma de decisiones políticas. Esto hace que, para dejar patente la complejidad de cualquier política pública, resulte necesario disponer de unas garantías de calidad metodológica. Estas garantías se consiguen mediante procesos de revisión, confirmación y verificación, que constatan que los resultados obtenidos se acercan a la realidad del fenómeno estudiado.

El interés por la calidad de la investigación cualitativa se enmarca en un debate que se inició hace unos veinticinco años y que todavía permanece abierto. El debate gira en torno a cuestiones de epistemología, a los métodos válidos para la generación del conocimiento o a los objetivos de la investigación social. En este debate se observa una heterogeneidad de posiciones y propuestas que hace que los criterios de calidad sean amplios y variados. En esta guía no entramos a ver con detalle cuáles son las distintas posiciones del debate, pero sí recomendamos la lectura de Ruiz Olabuénaga (1999) para conocer su evolución dentro de las ciencias sociales.

### 4.1. LOS CRITERIOS DE CALIDAD

Las posiciones sobre si es necesario evaluar la calidad de la investigación cualitativa han ido desde negar la necesidad de hacerlo hasta intentar construir criterios específicos distintos

a los de las metodologías cuantitativas. Esta pluralidad de posicionamientos no ha impedido que diversos autores (Guba y Lincoln, 1994; Popay y Williams, 1998; Merrick, 1999; Seale, 1999; Mays y Pope, 2000; Lincoln, 2002) hayan hecho propuestas prácticas que la mayoría de los investigadores sociales podrían compartir. Por tanto, hay unos criterios generales que se caracterizan por su aplicación práctica, como instrumentos que nos permiten reconocer si las investigaciones/evaluaciones con técnicas cualitativas alcanzan unos mínimos de calidad metodológica.

La mayoría de los investigadores cualitativos estarían de acuerdo en que son necesarios unos criterios que sean específicos de la investigación cualitativa, pero que no impliquen una discrepancia absoluta con los que se utilizan en metodología cuantitativa. Ambas propuestas metodológicas formarán parte en la práctica de una misma investigación/evaluación y, por consiguiente, deberán compartir una cierta equivalencia para poder evaluar sus resultados de forma integral. De esta manera, en la tabla siguiente se muestra de forma comparativa las equivalencias de estos criterios de calidad, así como los intereses comunes de ambas metodologías:

**Tabla 20. Equivalencia entre criterios de calidad de los métodos cualitativos y cuantitativos.**

METODOLOGÍA CUANTITATIVA	METODOLOGÍA CUALITATIVA	INTERESES COMUNES
Correspondencia teórico-metodológica	Metodología cualitativa	Importancia del dato empírico.
Validez interna	Correspondencia teórico-metodológica	Producción del conocimiento
Validez externa Fiabilidad	Credibilidad	Variaciones internas e inconsistencias lógicas.
Objetividad	Transferibilidad Consistencia	Transferencia y aplicación del conocimiento
Relevancia social	Reflexividad	
Relevancia social	Relevancia social	

**Fuente:** adaptación propia a partir de Guba y Lincoln (1994) y Mays y Pope (2000).

Estos criterios, que serán expuestos a continuación, resultan útiles en cualquier momento de la investigación social. En el caso de una evaluación, su calidad se verá beneficiada si se replican estos criterios de forma reiterada en las distintas fases del proceso de evaluación (desde la construcción de las preguntas de evaluación hasta la redacción de recomendaciones).

**A) Correspondencia teórico-metodológica.** Se convierte en un criterio fundamental en los momentos iniciales del diseño de la investigación. Este criterio contempla hasta qué punto el problema de investigación se adecúa al marco conceptual que se ha escogido para enmarcar la investigación. El marco teórico aporta conceptos que ayudan a explicar los procesos estudiados, ordena el proceso de investigación y enfoca el análisis y la recogida de datos. Por tanto, se trata de analizar la coherencia entre lo que se quiere investigar, cómo se quiere

investigar, los recursos disponibles y los resultados esperados.

**B) Credibilidad.** La credibilidad como criterio de calidad pretende determinar hasta qué punto los resultados de la investigación resultan creíbles desde la propia perspectiva de los actores del fenómeno social estudiado. Teniendo en cuenta que la investigación cualitativa intenta comprender acontecimientos vistos desde la perspectiva de los actores sociales, ellos mismos se convierten en una fuente de legitimación y de contraste de los resultados de la investigación. Hay técnicas específicas de participación y de implicación de los informantes en la evaluación que resultan fundamentales para contrastar hasta qué punto los resultados obtenidos reflejan la implementación práctica de una política pública.

**C) Transferibilidad.** Este criterio consiste en determinar hasta qué punto los resultados de la investigación cualitativa pueden generalizarse o ser aplicados a otros contextos. Si una investigación proporciona una descripción detallada del contexto social estudiado y su desarrollo metodológico, quedarán más claros los límites de la investigación y qué aspectos pueden ser extrapolados a otros contextos sociales. El ejercicio de transferencia dependerá también en gran medida de la selección de los informantes clave y/o participantes en la investigación. Por tanto, el ejercicio de transferibilidad no depende del número de individuos estudiados, sino de la tipología de los informantes incluidos en la investigación.

**D) Consistencia.** La consistencia en metodología cualitativa se basa en el hecho de que el analista reflejará los sucesivos cambios en el diseño inicial de la investigación cualitativa y las razones que los justifican. Por su carácter inductivo, cada cambio en la investigación respecto al diseño inicial brinda una nueva oportunidad de recoger información que se ajuste a las preguntas de evaluación. La consistencia no se busca en la repetición del estudio, sino en la coherencia de los datos obtenidos y de los resultados que posibilitan respecto a los objetivos de la investigación.

**E) Reflexividad.** Cada investigación cualitativa es peculiar, y esto dificulta su comparación. No obstante, uno de los criterios de calidad a tener siempre en cuenta es ver cómo el proceso de investigación y el analista han influido en los resultados obtenidos. Se trata de explicitar qué supuestos asume y qué perspectiva teórica adopta el investigador que la realiza. De la misma manera, hay que poner de manifiesto las contingencias no previstas en el desarrollo del diseño inicial de la recogida de datos y el análisis de los mismos. Por tanto, no se trata de esforzarse por eliminar cualquier tipo de posicionamiento inicial sobre el objeto de estudio, sino que hay que ponerlo de manifiesto para que los resultados y las conclusiones de la investigación puedan ser trazados a posteriori por analistas externos.

**F) Relevancia social.** Este criterio de calidad se refiere al hecho de que el conocimiento generado por la investigación cualitativa mejora la situación social que ha estudiado. Se interroga sobre la justificación social de la investigación y las consecuencias sociales derivadas

de sus resultados. Algunos aspectos prácticos que se prestan a consideración son si ha aportado un conocimiento innovador, si ha habido algún tipo de cambio social atribuible a la investigación o si los participantes de la investigación han experimentado alguna mejora derivada del conocimiento generado por su participación.

## **4.2. ASEGURAR EL RIGOR Y LA COHERENCIA TEÓRICO-METODOLÓGICA: ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

El proceso de verificación por parte de los investigadores de una investigación cualitativa no es un proceso lineal ni segmentado. Para conseguir una mayor calidad en sus resultados, se aconseja llevar a cabo controles de calidad de forma reiterada y en todas las fases de la investigación. Esta revisión circular permite identificar errores de forma inmediata en el momento en que se producen y esto permite introducir medidas correctoras para alcanzar los objetivos de la evaluación de la mejor forma posible. Entre los aspectos que aseguran la calidad y el rigor en una evaluación cualitativa están el detectar preguntas de evaluación demasiado ambiciosas o mal formuladas, diseñar una muestra lo suficientemente heterogénea, escoger las técnicas adecuadas para generar información, elegir las formas de análisis de los datos obtenidos o seleccionar la presentación de los resultados de la investigación. A continuación listaremos algunos de los aspectos que pueden tenerse en cuenta, partiendo del esfuerzo de síntesis realizado por Vázquez et al. (2006):

**A) Revisión de la relación entre preguntas de evaluación, método y diseño.** Esta tarea consiste en revisar la coherencia interna entre el motivo de la evaluación, la metodología propuesta y su diseño. Uno de los errores más frecuentes en estudios cualitativos —y, seguramente, en la investigación social— es una mala formulación de la pregunta de investigación y de los objetivos principales generales/específicos que se derivan de ella. Delimitar bien la pregunta, pasar del problema social (lo que se dice y se piensa en general sobre una política pública) a la pregunta de investigación (lo que se fundamenta en una revisión bibliográfica) y hacer un diseño robusto y contrastado por diversos investigadores son tres consejos prácticos que aseguran un buen enfoque de la evaluación.

**B) Contraste del diseño de la muestra para la recogida de datos.** Se trata de definir y seleccionar a los informantes que presentan el perfil más adecuado para generar los datos que responderán a la pregunta de investigación. Estas características dependerán de la especificidad de la política pública evaluada, así como de las condiciones de accesibilidad a los informantes. No obstante, un primer consejo general que puede ofrecerse es que los informantes deberán tener experiencia directa con la política pública que se evalúa. Si los participantes en la evaluación están alejados de la política pública, los datos recogidos únicamente reiterarán tópicos e información general ya conocida antes de iniciar la evaluación. Un segundo consejo consiste en incorporar la mayor variedad posible de informantes (gestores, profesionales, proveedores de servicios, beneficiarios). Se prima la heterogeneidad interna para recoger el mayor número de visiones y perspectivas sobre la misma política

pública evaluada. De esta manera, se incrementará la calidad de los datos y, al mismo tiempo, la trazabilidad y credibilidad de la evaluación.

**C) Desarrollo sistemático y descripción detallada del proceso de investigación.** La forma de trabajar se convierte en una garantía para la calidad de la evaluación. Esta presenta dos características principales: ser sistemático y registrar meticulosamente cómo se desarrolla la evaluación. De esta manera se crea robustez interna (cada paso o cambio en la investigación tiene un porqué fundamentado) y se asegura su trazabilidad (un analista externo puede entender cómo se ha llevado a cabo todo el proceso de evaluación).

**En la recogida de información se recomienda:**

- Establecer un marco de confianza y acercamiento con los participantes de la investigación antes de recoger los datos. De esta manera se reduce al mínimo la desconfianza que podría conducir a ocultar la información descrita como delicada.
- Minimizar las consecuencias de la recogida de datos sobre los participantes (no ser intrusivo).
- Registrar de forma sistemática todos los detalles sobre cómo se realiza la recogida de información.
- Utilizar guías de observación o registro, así como el uso de formas de grabación audiovisual y posterior transcripción.
- Crear fichas técnicas para cada unidad de datos (entrevista, grupo de discusión o día de observación participante) con aspectos como qué informantes participan, datos sobre la situación o el contexto e incidencias ocurridas en el proceso.
- Anotar tanto las situaciones y reacciones emergentes de los participantes que nos llamen la atención como las reflexiones personales del analista mientras recoge los datos.

**En el análisis de datos se recomienda:**

- Describir el proceso de forma clara y secuencial para que pueda ser revisado por otros investigadores: unidades mínimas de análisis, códigos de análisis, familias semánticas, etc.
- Permitir que otros investigadores construyan el sentido de los datos siguiendo el proceso de análisis realizado para ver si se obtienen resultados similares.
- Dado que el análisis es un proceso muy subjetivo, se recomienda que haya más de un analista participando en él, y que roten entre ellos para analizar los mismos corpus de datos.

**En la descripción del proceso de investigación se recomienda:**

- Estructurar la descripción del proceso de investigación en sus fases: marco teórico y justificación, preguntas de investigación, diseño del estudio, muestra, estrategia de recogida de datos, técnicas, formas de análisis y resultados del estudio.
- Registrar los cambios que se produzcan respecto al diseño inicial en el transcurso de la investigación, así como los motivos y sus repercusiones en el proceso de investigación.

**D) Contrastar los resultados a ojos de los participantes en la investigación.** La devolución de los resultados y recomendaciones de la evaluación a los informantes es una estrategia metodológica que nos permite saber hasta qué punto la evaluación incluye las percepciones de los principales actores sociales implicados en la política pública evaluada. Actualmente, se disponen de técnicas cualitativas que posibilitan la implicación/participación de los informantes en la investigación en las distintas fases de la evaluación.

## TÉCNICAS PARA DEVOLVER LOS DATOS Y RESULTADOS A LOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

- Lectura de las transcripciones de las entrevistas para que los entrevistados den su opinión sobre cuáles son los aspectos con los que se identifican, con cuáles no se identifican y qué aspectos faltan por recoger.
- Creación de narrativas conjuntas entre investigadores y participantes de tal manera que se convierta en un texto común y consensuado. Estos textos son los datos primarios para el análisis posterior.
- Reuniones presenciales donde se presentan los datos, se explica cómo evoluciona el análisis y hacia dónde se derivan los primeros resultados, con el fin de escuchar sus opiniones e incluirlas en el informe final.

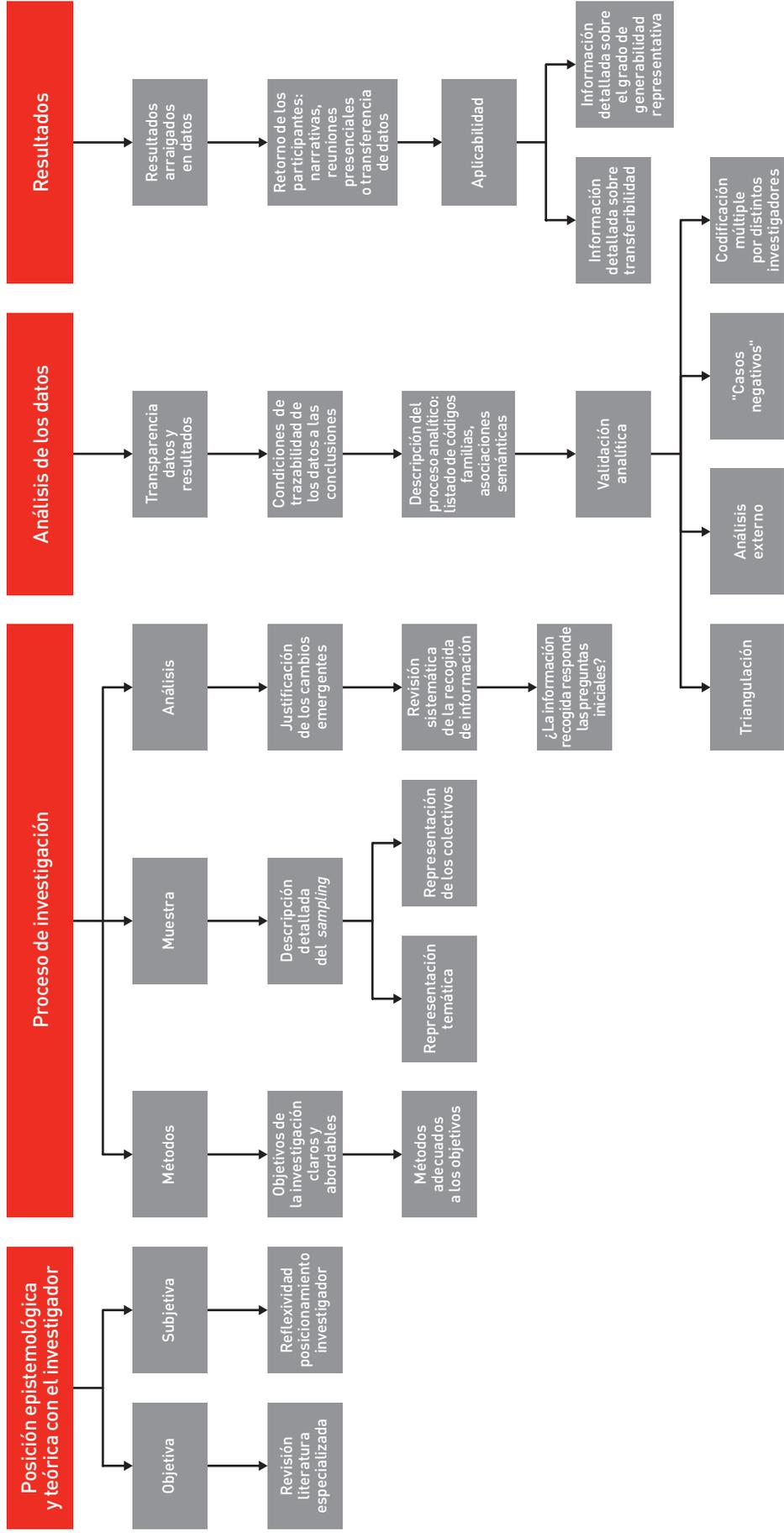
**E) Evaluación externa.** Este mecanismo resulta muy útil para controlar el abanico de posibles interpretaciones que pueden hacerse de los datos primarios. La figura del experto externo resulta crucial para poder descartar aquellas interpretaciones menos verosímiles y generar consensos en el equipo de analistas de una evaluación. Los expertos son escogidos por sus conocimientos avanzados de la política pública evaluada, de la metodología cualitativa o por su experiencia en otras evaluaciones de diseños similares.

**F) Triangulación.** La triangulación consiste en contrastar y verificar los resultados a partir de perspectivas y fuentes diferentes. Este mecanismo puede ponerse en marcha en distintas etapas del proceso y nos permite saber hasta qué punto obtendremos unos resultados similares en caso de adoptar una aproximación distinta. Los distintos tipos de triangulación pueden materializarse a partir de investigadores, fuentes de información e informantes, técnicas de recogida de información, diferentes perspectivas o momentos, teorías o metodologías cuantitativas/cualitativas.

**G) Explicaciones alternativas y casos negativos.** Complementaria a la triangulación, otra técnica para reducir los errores en los resultados es la búsqueda de datos que contradigan las explicaciones a las que ha llegado nuestra investigación. Esta búsqueda se realiza a través de la revisión comparada de estudios sobre la misma temática tanto a nivel nacional como internacional.

A partir de estos aspectos generales, es posible realizar un buen diagnóstico sobre la calidad de cualquier investigación o evaluación que utilice métodos cualitativos. Resultaría muy útil, sin embargo, que existiera un modelo sencillo y práctico que articulase las diferentes acciones y criterios en una estructura lineal con forma de árbol lógico. A partir de Meyrick (2006), en la ilustración siguiente hemos adaptado un árbol que describe los aspectos a tener en cuenta en las etapas de la investigación: la posición epistemológica del analista, el desarrollo de la investigación, el análisis de datos y la elaboración de resultados. Para conseguir una comprensión más aplicada del modelo secuencial, recomendamos de forma paralela la lectura de Davidson et al. (2007), donde se aplican métodos cualitativos para mejorar las condiciones de vida de personas con cáncer y afectadas de insomnio como efecto colateral de los tratamientos convencionales contra esta enfermedad.

**Ilustración 9. Modelo secuencial de evaluación de la calidad en la metodología cualitativa**



## 4.3. ERRORES FRECUENTES EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA QUE REPERCUTEN EN SU CALIDAD

### EN RELACIÓN CON EL INVESTIGADOR

- No se explicitan los valores que tiene el grupo investigador acerca del objeto de estudio antes de iniciar la investigación.
- Se asume como válido el conocimiento que se considera natural u obvio desde el punto de vista social sobre el objeto de estudio.

### EN RELACIÓN CON EL DISEÑO Y LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- Las preguntas de investigación son demasiado generales o ambiciosas.
- No hay una justificación de las preguntas de investigación con conocimiento previo, literatura de apoyo ni comparativas de estudios similares.
- Las preguntas de investigación replican otras ya planteadas en otros estudios similares.
- Las preguntas de investigación no tienen el potencial de añadir conocimiento innovador al ya existente.
- Las preguntas de investigación refuerzan conclusiones ya fundamentadas en metodologías cuantitativas.

### EN LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN

- Iniciar la recogida de información sin haber establecido una relación mínima de confianza con quienes participan en la investigación, hecho que puede debilitar la calidad de la información recogida.
- Relaciones demasiado cercanas o demasiado distantes entre investigadores e informantes distorsionan la comunicación entre ambos.
- Los participantes en la investigación no reconocen como propios los datos recogidos.
- Las transcripciones son incompletas o de una calidad tan pobre que no permiten realizar un análisis posterior con ellas.
- La información recogida no aporta detalles de la vida cotidiana de los participantes ni refleja sus percepciones/vivencias.
- Se establece un cronograma de trabajo demasiado ajustado que impide el desarrollo adecuado del trabajo de campo.

### EN EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

- El análisis de datos no es sistemático ni detallado.
- Se hacen generalizaciones de acontecimientos cuando estos tienen una naturaleza específica y particular.
- En el análisis solo se tiene en cuenta información procedente de informantes que están bien posicionados en alguna jerarquía social, como pueda ser el estatus o la categoría sociolaboral en una organización.
- Faltan informantes que den cuenta de la vida cotidiana de los individuos implicados en la política pública evaluada.
- Se concede validez a la información proporcionada por los participantes en la investigación sin tener en cuenta el contexto más inmediato de donde surge dicha información; no nos podemos creer de forma acrítica la información que nos proporcionan los participantes.
- En el proceso de análisis, no se explicita el repertorio de códigos ni los criterios para elaborar las unidades mínimas de análisis o de agrupación semántica.

#### 4.4. SÍNTESIS DE CONTENIDOS

El debate entre investigadores sociales sobre si la investigación cualitativa y la cuantitativa deben compartir criterios para evaluar su calidad tiene como consecuencia la falta de consenso sobre cómo evaluar investigaciones cualitativas. Se han dedicado muchos esfuerzos infructuosos en detrimento de una alternativa más pragmática para elaborar criterios aplicados que permitan a cada analista orientarse en su propia investigación/evaluación. A pesar de que la metodología cualitativa tiene un carácter específico, esto no implica que no deba evaluarse su calidad. Tampoco debe implicar que en cada investigación/evaluación deban crearse criterios de calidad ex novo.

En este capítulo se muestra cómo recientemente algunos investigadores cualitativos han producido guías y criterios de calidad establecidos por consenso en la literatura especializada, los aspectos prácticos a tener en cuenta y cuáles pueden ser algunos de los errores más frecuentes. No obstante, hemos argumentado que, como en una investigación cuantitativa, la estrategia básica para asegurar el rigor y calidad en metodología cualitativa es un proceso sistemático y consciente de trabajo para la elaboración del diseño de la investigación, la recogida de datos, su interpretación y la comunicación de los resultados.

## 5. CONCLUSIONES

Los métodos cualitativos son una parte esencial del abanico de instrumentos que tienen a su alcance los analistas para la evaluación de programas de política pública. Desde que fueron introducidos a principios de los años setenta, se han convertido en un complemento factible para el conjunto de técnicas cuantitativas experimentales y estadísticas. Los debates en torno a su legitimidad siguen activos hoy, enfatizando los méritos de cada recetario metodológico cuantitativo y cualitativo. No obstante, hay cada vez más evaluadores que prefieren abordar esta disyuntiva de forma pragmática, diseñando evaluaciones mixtas a partir del diálogo cercano con el programa a evaluar y sus condiciones de evaluabilidad (Tashakkori y Teddlie, 2003; Johnson y Onwuegbuzie, 2004; Mertens, 2009). Ambas aproximaciones metodológicas tienen puntos fuertes y débiles que se complementan entre sí, posibilitando que los puntos débiles de una aproximación puedan ser compensados por los puntos fuertes de la otra.

Las aplicaciones de los métodos cualitativos son diversas en sí mismas. No obstante, sí puede definirse un denominador común en su aplicación y usabilidad en la evaluación de las políticas públicas. En la siguiente ilustración, podemos ver cuáles son sus características generales, sus implicaciones en el proceso de investigación y para qué se utiliza la información que genera.

### Ilustración 10. Los métodos cualitativos en el ámbito de la evaluación de las políticas públicas.

<b>Métodos cualitativos</b>	<b>Características principales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interés por los significados subjetivos de los informantes</li> <li>2. Descripción del fenómeno desde la visión de los informantes</li> <li>3. Reflexibilidad sobre el rol del investigador en el proceso</li> <li>4. Inmersión en la práctica del programa</li> <li>5. Interés por los procesos microsociales y casos concretos</li> <li>6. Análisis inductivo de los datos empíricos</li> <li>7. Interés por el estudio de casos concretos y estratégicos</li> </ol>
	<b>Proceso de investigación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inmersión o contacto prolongado con los informantes</li> <li>2. Heterodoxia metodológica</li> <li>3. Uso de un diseño emergente y flexible</li> <li>4. Uso de métodos de recogida de datos semiestructurados o poco estructurados</li> <li>5. Predominio de datos en forma de texto o imágenes</li> </ol>
	<b>Usos de la información</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilustra los datos en su contexto</li> <li>2. Capacidad de retener la complejidad y diversidad en el análisis</li> <li>3. Respeto por la especificidad de cada caso y los patrones comunes compartidos con otros casos</li> <li>4. Recoge las categorías que emergen de los propios datos empíricos</li> <li>5. Utiliza explicaciones basadas en significados subjetivos y atribuciones causales locales y específicas</li> </ol>

Esta guía ha ido desarrollando capítulo tras capítulo la secuencia de los principales pasos para aplicar métodos cualitativos a la evaluación de políticas públicas, desde aspectos teóricos y éticos, pasando por posibles usos en la evaluación, diseño, técnicas de recogida de datos, análisis y difusión de resultados.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN SOCIOLOGICAL ASSOCIATION. *Code of ethics and policies and procedures of the ASA Committee on Professional Ethics*. [En línia] 1999.

< <http://www.asanet.org/about/ethics.cfm> > [Consulta: 15 d'abril de 2010].

ARGYRIS, C.; PUTNAM, R.; SMITH, D. M. *Action science: concepts, methods, and skills for research and intervention*. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.

BAKER, R.; HINTON, R. «Do focus groups facilitate meaningful participation in social research». A: BARBOUR, R. S.; KITZINGER, J., eds. *Developing focus group research: politics, theory and practice*. Thousand Oaks: Sage, 1999, p. 79-98.

BERICAT, E. *La Integraci3n de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigaci3n social: significado y medida*. Barcelona: Ariel, 1998.

BRITISH SOCIOLOGICAL ASSOCIATION. *Statement of ethical practice for the British Sociological Association*. [En línia]. Març de 2002.

< <http://www.britisoc.co.uk/equality/Statement+Ethical+Practice.htm> > [Consulta: 15 abril 2010].

BRITTEN, N. «Qualitative research: qualitative interviews in medical research». *British Medical Journal*. Vol. 311 (1995), núm. 6999, p. 251.

CARRASCO, C. «El treball domèstic i la reproducci3n social». *Documents d'Anàlisi Geogràfica*. (1995), gener, núm. 26, p. 73-81.

COREIL, J. «Group interview methods in community health research». *Medical Anthropology*. Vol. 16 (1994), núm. 1, p. 193-210.

CRABTREE, B. F.; MILLER, W. L. *Doing qualitative research*. London: Sage, 1999.

CURRY, L. A.; NEMHARD, I. M.; BRADLEY, E. H. «Qualitative and mixed methods research provide unique contributions to outcomes research». *Circulation: journal of the American Heart Association*. Vol. 119 (2009), p. 1442-1452.

DAVIDSON, J. R. et al. «How to provide insomnia interventions to people with cancer: insights from patients». *Psycho oncology*. Vol. 16 (2007), núm. 11, p. 1028-1038.

DOMÍNGUEZ, M.; COCO, A. «El pluralisme metodològic com a posicionament de partida: una primera valoraci3n del seu ús a la recerca social». *Revista Catalana de Sociologia*. (2000), núm 11, p. 105-132.

GUBA, E. G.; LINCOLN, Y. S. «Competing paradigms in qualitative research». A: *Handbook of qualitative research*. A: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S., eds. (1994), p. 163-194.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. *Ethnography: principles in practice*. London: Taylor & Francis, 2007.

IÑIGUEZ, L. [et al.]. *La Donació de sang a Catalunya. avaluació del procés de recaptació de sang*. [En línia]. Bellaterra: Departament de Psicologia Social. Universitat Autònoma de Barcelona, 1999. < <http://psicologiasocial.uab.es/gimc/ca/node/104> > [Consulta: 27 d'agost de 2010].

JEFFERSON, G. «On the organization of laughter in talk about troubles». A: *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 346-369.

JOHNSON, R.B; ONWUEGBUZIE, A. J. «Mixed methods research: a research paradigm whose time has come». *Educational Researcher*. Vol. 33 (2004), núm. 7, p. 14-26.

KVALE, S. *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage, 1996.

LAKOFF, G. *No pienses en un elefante*. Madrid: Editorial Complutense, 2007.

LANDETA, J. *El Método Delphi. Una técnica de previsión para la incertidumbre*. Barcelona: Ariel, 1999.

LAWTON, J. «Gaining and maintaining consent: ethical concerns raised in a study of dying patients». *Qualitative health research*. Vol. 11 (2001), núm. 5, p. 693.

LINCOLN, Y. S. «Emerging criteria for quality in qualitative and interpretive research». A: DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Y. S., eds. *The Qualitative inquiry reader*. London: Sage, 2002, p. 327-345.

MAYS, N.; POPE, C. «Quality in qualitative health research». A: *Qualitative research in health care*. Oxford: Blackwell Publishing, 2000, p. 89-101.

MCDAVID, J.; HAWTHORN, L. R.; HUSE, I. «Applying qualitative evaluation methods». A: *Program Evaluation and Performance Measurement*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005, p. 165-200.

MERRICK, E. «An exploration of quality in qualitative research». A: KOPALA, M.; SUZUKI, L.A., ed. *Using qualitative methods in psychology*. London: Sage, 1999, p. 25-36.

MERTENS, D. M. *Research and evaluation in education and psychology: integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. London: Sage, 2009.

MEYRICK, J. «What is good qualitative research?: a first step towards a comprehensive approach to judging rigour/quality». *Journal of health psychology*. Vol. 11 (2006), núm. 5, p. 799.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A.M. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. London: Sage, 1994.

PATTON, M. Q. *How to use qualitative methods in evaluation*. London: Sage Publications, 1987.

PATTON, M. Q. «Qualitative evaluation checklist». *Evaluation checklists. The Evaluation Center at the Western University of Michigan 2003*. [En línia]  
< [www.wmich.edu/evalctr/archive\\_checklists/qec.pdf](http://www.wmich.edu/evalctr/archive_checklists/qec.pdf) > [Consulta: 26 d'abril de 2010].

PATTON, M. Q. *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage Publications, 2002.

PATTON, M. Q. *Utilization-focused evaluation*. 4th ed. London: Sage Publications, 2008.

PATTON, M. Q. «Utilization-focused evaluation in Africa». A: *Evaluation training lectures delivered to the Inaugural Conference of the African Evaluation Association*. Nairobi: Prudence Nkinda Chaiban and Mahesh Patel, 1999, p. 13-17.

PATTON, M. Q. «Qualitative analysis and interpretation». A: *Qualitative research and evaluation methods*. London: Sage, 2002, p. 431-541.

POPAY, J.; WILLIAMS, G. «Qualitative research and evidence-based healthcare». *Journal of the Royal Society of Medicine*. Vol. 91 (1998), suppl 35, p. 32.

PUNCH, M. «Politics and ethics in qualitative research». A: DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y., eds. *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, 1994, p. 83-97.

RODRÍGUEZ, J. G.; GARCÍA, E. G. *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe, 1999.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1999.

SÁNCHEZ CANDAMIO, M.; DEL VALLE, A. *Estudi de necessitats dels professionals de la medicina relacionades amb el moment de la jubilació*. Barcelona: Fundació Galatea, 2005.

SEALE, C. «Quality in qualitative research». *Qualitative inquiry*. Vol. 5 (1999), núm. 4, p. 465.

SEOANE PASCUAL, L. «Evaluación cualitativa de una campaña de promoción del uso del preservativo en la población adolescente y juvenil de la comunidad de Madrid». *Revista Española de Salud Pública*. Vol. 76 (2002), núm. 5, p. 509-516.

SHAW, I. F. *La Evaluación cualitativa: introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona: Paidós, 2003.

SOFAER, S. «Qualitative methods: what are they and why use them?» *Health Services Research*. Vol. 34 (1999), núm. 5, Pt 2, p. 1101.

STAKE, R. E. *The art of case study research*. London: Sage, 1995.

TASHAKKORI, A.; TEDDLIE, C. *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. London: Sage, 2003.

TAYLOR, S. J.; BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Madrid: Paidós Ibérica, 1987.

VÁZQUEZ, M. L. [et al.] *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona, 2006.

YIN, R. K. «Case study research: design and methods». *Applied social research methods series*. Vol. 5 (1994), núm. 1.2, p. 3.

