

El reto de la *calidad* en la investigación social cualitativa: de la retórica a los planteamientos de fondo y las propuestas técnicas¹

Miguel S. Valles

Universidad Complutense de Madrid

mvalles@cps.ucm.es

RESUMEN

Desde hace algún tiempo, la retórica de la *calidad* se viene haciendo cada vez más ubicua en nuestras sociedades, suena en cualquier rincón de la vida cotidiana. Hay una necesidad mayor, precisamente ahora, en un momento de eclosión de este sello «calidad», de definir conceptual y empíricamente qué significa en el campo que nos ocupa de la investigación sociológica. En este artículo se pretende centrar la atención en la relación *calidad* e investigación cualitativa en el terreno de la sociología, poniendo de relieve algunas aportaciones añejas descuidadas en las contribuciones recientes de autores como Seale, Silverman o Morse. Se aboga por la contribución pionera, continuada y actual de Glaser. Asimismo, se promueven los planteamientos de fondo y propuestas técnicas que tienen que ver con el archivo de los materiales procedentes de estudios cualitativos y el ambivalente papel del *software* respecto a la *calidad*. Todo ello partiendo de la experiencia investigadora más general en el contexto español e internacional.

Palabras clave: Investigación Social Cualitativa, Metodología, Calidad.

¹ Este artículo es una versión elaborada de la ponencia presentada en el VIII Congreso Español de Sociología, Alicante, 23-25 septiembre 2004, en la sesión sobre *Calidad de la investigación social* del grupo de trabajo 01-*Metodología*.

1. ENTRE LA RETÓRICA Y EL RETO DE LA CALIDAD: APROXIMACIÓN, METODOLÓGICAMENTE EXPLÍCITA, A UN CONCEPTO CRUCIAL EN LA INVESTIGACIÓN SOCIOLÓGICA

La tarea metodológica, a veces considerada con cierto desdén tanto por los muy teóricos como por los muy pragmáticos, acaba sorprendiendo gracias a su mezcla de abstracción y concreción. Es sabido que puede haber investigación sociológica sin *conciencia metodológica* plena o sin una especificación técnica suficiente. Pero ello suele tener consecuencias no deseables, pues se resiente a la postre la transmisión autocrítica del oficio y se compromete su mejora. Éste es el propósito último que anima una labor aparentemente especulativa o ensayística que, sin embargo, descansa de manera más o menos evidente en una experiencia investigadora acumulada generacionalmente.

El relato que sigue surge en un momento óptimo en cuanto a la disposición hacia la explicitación metodológica. Es fruto de un trabajo de investigación que arranca con la reflexión sobre la *experiencia vivida* por el analista². En el estudio de lo social no cuenta sólo el saber más académico o el profesional. Sirvan de recordatorio estas palabras escritas por Mills en su célebre apéndice:

«... En realidad, no tenéis que *estudiar* un asunto sobre el cual estéis trabajando, porque, como he dicho, una vez que os hayáis metido en él, está por todas partes. Sois susceptibles a sus temas, los veis y los oís por dondequiera en vuestra experiencia, especialmente, me parece siempre a mí, en campos que aparentemente, no tienen ninguna relación con él. Hasta los medios de masas, muy en particular las malas películas, las novelas baratas, los grabados de las revistas y la radio nocturna adquieren para vosotros nueva importancia» (Mills, 1961: 221-222).

Ciertamente, forma parte de la experiencia investigadora este estado de mayor alerta o conciencia sobre el objeto de estudio elegido. Así, en este caso, reconozco haber visto y oído más que antes, en los medios de comunicación sobre todo, el vocablo *calidad* desde que decidiese estudiarlo³. Ahora bien, conviene no perder el contexto de las palabras del autor de *La imaginación sociológica*. Aunque enumera, sin dar nombre, las secciones de su apéndice metodológico, en la número 3 (donde se halla la cita extractada) está abordando el registro de notas en ficheros independientes, con las ideas para estudios empíricos. Sin

² Una presentación didáctica de este proceder metódico se encuentra en Maxwell (1996: 30-31), que lo denomina *experiential knowledge* (conocimiento experiencial) o *thought experiments* (experimentos de pensamiento).

³ El uso del término *calidad* es especialmente ubicuo en los reclamos publicitarios de diverso tipo (desde los productos comercializados por firmas privadas hasta la publicidad institucional).

los sistemas de anotación y archivo las observaciones *comunes* difícilmente pueden convertirse en *científicas* (König, 1973; Spradley, 1980). El investigador de cualquier campo sabe que tiene a su favor, además, el don de los tres príncipes de Serendip⁴. Pero la densidad de los hallazgos casuales aumenta en los laboratorios y los talleres más dedicados. La invitación a reflexionar sobre la *experiencia vivida* relacionada con el concepto elegido como objeto de estudio, a modo de *thought experiment* o *experiential knowledge* (Maxwell, 1996), favorece sobremanera la labor investigadora. Basta sumergirse, una y otra vez, en la memoria propia, pertrechados con lápiz y papel, para hacer acopio de sucesivos *memorandos* cuya relectura y clasificación ulteriores darán lugar a una suerte de espiral indagatoria muy útil y fructífera.

Este *modus operandi* guarda una estrecha relación con propuestas metodológicas muy elaboradas, con al menos cuarenta años de antigüedad. Me refiero, particularmente, a la que se inicia con la obra conjunta de Glaser y Strauss (1965, 1967) y se continúa hasta la actualidad por Glaser (2001, 2002, 2003). En los escritos recientes de este sociólogo, metodólogo, se encuentra la consigna investigadora: *all is data* (Glaser, 2001: cap. 11), con resonancias en lo expresado por Mills y otros sociólogos⁵. Mas conviene añadir una aportación complementaria, publicada desde la sociología y la metodología españolas por Ibáñez (1979: 395)⁶. Su distinción entre *contexto convencional (lingüístico)* y *contexto situacional (existencial)* sirve de recordatorio pertinente para nuestro propósito de indagación aquí sobre la noción de *calidad*. La referencia al metodólogo español está entre las notas archivadas estos meses. El *significante* «calidad» está de moda, pero forma parte del *contexto existencial* del *discurso* de los españoles desde hace algún tiempo. La fecha del ingreso de España en la Comunidad Europea, en 1986, puede tomarse (junto con las vísperas) como un mojón temporal relevante; también el calendario de las sucesivas exigencias de convergencia con los estándares europeos. De mediados de los ochenta son la legislación europea sobre el impacto medioambiental o el IVA. Más actual suena la legislación doméstica

⁴ Sobre la etimología de la expresión serendipidad y su uso en sociología puede consultarse la siguiente dirección: <http://www.websters-online-dictionary.org/definition/english/se/serendipity.html>.

⁵ Entre los sociólogos españoles, cabe señalar lo escrito por De Miguel al respecto en su *Homo Sociologicus Hispanicus* en 1973. Una cita extensa puede verse en Valles (1997: 45). Abreviamos aquí que «los datos no tienen por qué ser sólo estadísticos o respuestas a una encuesta, sino cualquier manifestación empíricamente manipulable de lo que ocurre en la realidad de modo significativo». Hay una tarea pendiente de análisis de «un sinnúmero de datos inéditos». Están «retando a la curiosidad de los investigadores sociales, mil tipos diferentes de materiales impresos: textos escolares, novelas, comics, revistas de todo tipo, periódicos, programas de televisión, panfletos, boletines, discursos, etc.». A ello se añade «la observación de una variedad infinita de situaciones humanas, desde las asociaciones de vecinos hasta las subastas, las asambleas estudiantiles o las reuniones de los colegios profesionales». Tómese como ilustración del «todo es data» glaseriano.

⁶ No me resisto a aprovechar la referencia bibliográfica maestra de Jesús Ibáñez para resaltar la calidad, excelente, de su edición. Es insólito encontrar en las ediciones españolas el índice temático. En este texto hay un índice minucioso de conceptos, de paradigmas y de nombres, además del general.

sobre calidad educativa y su correspondiente proceso de convergencia, en curso, con el llamado «espacio europeo de educación superior»⁷. El telón de fondo *calidad de vida*⁸ sigue en escena, ahora con añadidos más específicos como la mención *laboral*⁹.

Estos y otros hilos apuntan a otros tantos derroteros posibles de la indagación. Pero no se ha optado por tirar de ellos. Es otra la madeja que nos interesa, la del concepto *calidad* en la investigación cualitativa social y sociológica. En los apartados siguientes se muestran estas pesquisas. Si bien ha de quedar claro, en esta aproximación introductoria, que nuestro enfoque monográfico se plantea con anclajes en campos alejados y allegados que consideramos provechosos. Dos ejemplos. En enero de 2004 conversé con una Jefa de Calidad en una empresa extranjera de automoción afincada en España. Me comentó que un cazatalentos le estaba tentando a pasarse al sector de la minería, para aplicar en éste los procesos de control de calidad de la automoción. Esta inesperada recogida de información la acabaría enlazando con una anotación (archivada en el fichero correspondiente) sobre el control de calidad de los productos por parte de las «empresas responsables» y su aplicación deseable en las tesis doctorales (Colobrans, 2001: 249). A su vez, estas y otras anotaciones me llevarían a rescatar de la memoria la experiencia de *doble supervisión* del trabajo de campo de encuesta, practicada en una empresa de estudios de opinión e investigación de mercados a finales de los ochenta. Ya entonces, AEDEMO (Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión) cumplía una función equiparable a la de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) entre los fabricantes de electrodomésticos y otros productos o empresas¹⁰. De los comentarios que más circulaban, a través del boca-a-boca de los que iniciábamos la profesión de sociólogos, destacaban dos. Uno, sobre la lista negra compartida por las empresas asociadas a AEDEMO, en la que figuraban los encuestadores descubiertos en sus malas prácticas de campo. Dos, acerca de la mala reputación de las empresas no admitidas en AEDEMO por su conducta profesional por debajo del nivel marcado por esta asociación. El mar de fondo entonces (y hoy con renovada actualidad): la cuestión de los códigos de

⁷ Aunque, como advierten De Miguel, Caïs y Vaquera (2001: 3), ya en el preámbulo de la LRU de 1983 se invocaba la *calidad* y la *excelencia*. Si bien el vocablo calidad acaba escalando el título mismo de la legislación posterior (LOCE), y ha ido ocupando un lugar cada vez más destacado en los sucesivos documentos europeos, superando a otros principios básicos como la movilidad, la competitividad o la diversidad.

⁸ Un abordaje sociológico reciente puede verse en el trabajo de Juan Carlos de Pablos, Yago Gómez López y Nuria Pascual Martínez (1999).

⁹ Sirva de ejemplo el libro de Amando e Iñaki de Miguel (2002), en el que se reanaliza la segunda Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, del año 2000, levantada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

¹⁰ En los últimos años, el sello de AENOR (filial española de ISO) se ha extendido de la empresa registrada y el producto certificado a la gestión ambiental y el medio ambiente, como deja claro la campaña publicitaria lanzada en julio de 2004 bajo el lema «la calidad te hace fuerte».

conducta en las profesiones liberales, incluida la nuestra. Dicho con el concepto estudiado: la cuestión de la *calidad moral*¹¹.

Lo dicho mediante estos ejemplos tomados de la actividad profesional en el sector privado encuentra su correspondencia en los escenarios de la práctica sociológica hecha desde centros públicos. Valga como *muestra estratégica (y conceptualmente conducida)* el caso del CIS. En febrero de 2004 se presentó un libro que reúne las entrevistas hechas a todos los directores y presidentes vivos de esta institución, con ocasión de la conmemoración de los veinticinco años del Centro de Investigaciones Sociológicas y los cuarenta del Instituto de Opinión Pública, su anterior denominación. La edición, a cargo de Cristóbal Torres Albero, que realiza las entrevistas y una presentación metodológica y analítica de gran finura, contiene las transcripciones de dichas entrevistas. Su lectura permite vislumbrar la relevancia de toda una serie de aspectos relacionados con la categoría conceptual amplia que aquí enfocamos, la *calidad* en la investigación sociológica de los estudios cualitativos. Hay referencias constantes al reto de la *calidad* que atañen al componente más técnico y tecnológico del «servicio» y los «productos» del CIS¹². Pero sobresale una cuestión, la más disputada, que se verbaliza sobre todo con la expresión *credibilidad* y sus afines (tanto en el sentido científico-técnico más clásico de *validez* y *fiabilidad* como en el ideológico-político y más actual de *neutralidad*, *transparencia*, *publicidad*, *pluralidad*) por los entrevistados. El componente o dimensión *moral* del concepto *calidad* emerge aquí también; y con él un flanco netamente sociológico: el elemento de creencia social fluctuante, entre el prestigio y el desprestigio institucional. El extracto siguiente, tomado de la entrevista que hace Torres Albero (2003: 279-280) a Joaquín Arango sobre su etapa en la presidencia del CIS (julio 1991-mayo1996), resulta elocuente:

«No deja de ser curioso que en torno al CIS haya también un cierto arcangelismo que es el reverso de la medalla de los ataques y de las acusaciones. Los medios de comunicación, cada vez que atacan al CIS acostumbran a decir que como organismo es maravilloso y que posee una calidad científica que nadie pone en duda, pero que lo malo es que está al servicio del Gobierno. Pues bien, muchas veces ninguna de las dos cosas eran ciertas. Ni estaba tan al servicio del Gobierno, ni su calidad científica era irreprochable. Es un tópico más, de los muchos que se cultivan en España».

¹¹ Sobre la tendencia actual de mayores exigencias de responsabilidad a los profesionales en el caso de «malas prácticas», por parte de sus clientelas, escribe De Miguel (2003: 130), concluyendo que «lejos de suponer una crisis —en el sentido de degradación— empresarial o profesional, los mencionados cambios suponen un considerable avance moral, el que conviene a una sociedad compleja». Las propuestas de inclusión de «criterios éticos» en la valoración de los estudios cualitativos llevan tiempo en la literatura metodológica especializada (Erlanson y otros, 1993; citado por Valles, 1997: 103-04).

¹² Desde las mejoras habidas y por haber en el diseño de los protocolos, en las muestras, en el trabajo de campo (supervisión) y el análisis y reanálisis de los datos, hasta la informatización de estudios y publicaciones.

El doble componente de la *calidad* queda bajo sospecha en unas declaraciones retrospectivas con visos notables de franqueza. Advuértase el reconocimiento del margen de mejora posible en unos y otros aspectos del concepto. Hay alusiones en esta y en las otras entrevistas a la legislación de 1995, que supone un «nuevo marco de transparencia y publicidad» (según palabras de Pilar del Castillo, sucesora en el cargo desde mayo de 1996 a abril de 2000)¹³. No obstante, la disputa más específica alrededor de las encuestas preelectorales del CIS no debe hacer olvidar la cuestión más general de la *calidad* de las encuestas sociológicas en su conjunto. Si bien merece recordarse lo dispuesto en la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, aprobada en junio de 1985, sobre las encuestas electorales, en su artículo 69. Dicha legislación, todavía hoy vigente, establecía ya en esas fechas la obligatoriedad de publicar, junto con los resultados de los sondeos próximos a las elecciones, una serie de características técnicas y otros requisitos. El propósito explicitado: «que los datos e informaciones de los sondeos publicados no contengan falsificaciones, ocultaciones o modificaciones deliberadas».

La publicación en los medios de comunicación de la *ficha técnica* de las encuestas, electorales o no, pasó a considerarse un requisito mínimo exigible al menos desde el punto de vista de los profesionales de la sociología y la ciencia política. Interesa añadir, desde la óptica de este escrito, que la noción de *ficha técnica*, como umbral mínimo de *calidad*¹⁴, es otra de las experiencias transferidas a la práctica de la investigación social cualitativa con mayor reputación. Pero también en ésta ya existía una práctica añeja, la de los *apéndices metodológicos*, como el mencionado de Marsal en la nota a pie de página anterior o el más clásico de Whyte¹⁵. El paso del tiempo tiende a realzar la importancia de estos suplementos. Su mérito es aún mayor, si cabe, cuando se realizan en el contexto de la sociología aplicada, donde suele concurrir una disponibilidad de tiempo y una valoración menores. El extenso anexo metodológico del FOESSA de 1970 es un hito, a este respecto también, en la sociología española de los estudios de encuesta y fuentes de datos secundarios. Hay también ejemplos más recientes, que destacan además por su complementariedad metodológica, donde se da cuenta deta-

¹³ La legislación referida es la Ley 39/1995, de 19 de diciembre (*BOE* 20/12/95), sobre organización del Centro de Investigaciones Sociológicas, desarrollada por el Real Decreto 1214/1997, de 18 de julio (*BOE* 22/7/97). En ella se establecen, con precisión, los principios y disposiciones de su actuación (en general, en la investigación mediante encuesta y en períodos electorales), así como su adscripción administrativa.

¹⁴ De hecho, el mínimo de explicitación técnica, habitual en los medios de comunicación, se convierte en generosas introducciones o anexos metodológicos en los estudios más dedicados de los sociólogos, siempre que las constricciones editoriales lo permiten (la edición española del clásico de Marsal *Hacer la América*, que amputa el apéndice metodológico publicado originalmente en Argentina, es un ejemplo de triste recuerdo).

¹⁵ La influencia del *apéndice metodológico* que W. F. Whyte añadió a su célebre *Street Corner Society* en 1955 (fecha de la segunda edición de un trabajo publicado en 1943 por vez primera) puede verse en la investigación doctoral de Valles: <http://www.mcu.es/cgi-bin/TESEO/BRSCGI?CMD=VERDOC&BASE=TSEO&DOCN=000020387>.

llada de las características técnicas de la investigación y se añade una generosa reflexión metodológica¹⁶.

2. CALIDAD E INVESTIGACIÓN SOCIAL CUALITATIVA (I): HACIA UN MAPA CONCEPTUAL ACTUALIZADO

El panorama trazado hace un lustro (Valles, 1997: 101-104) con las contribuciones de Hammersley (1992: 78) y otros autores (Denzin, 1970; Kirk y Miller, 1986; Strauss y Corbin, 1990; Erlandson y otros, 1993) sigue siendo útil, pero adolece de actualización sobre la cuestión aquí tratada. Ello se debe, sobre todo, a la lectura selectiva de la literatura disponible entonces. En el entretanto han aparecido nuevas aportaciones y, también, ha habido ocasión de hacer relecturas de las existentes. La reflexión metodológica actual mantiene una constante de clarificación terminológica, hoy más necesaria aún. Esta tarea, aparentemente de mero diccionario, tiene como horizonte la elaboración de un mapa que sirva de guía en la práctica profesional de la investigación social cualitativa. Se presta una atención preferente, por tanto, a los planteamientos de fondo que contienen propuestas técnicas concretas de mejora de la *calidad*. No hay propósito de inventario, sino de realce de algunas propuestas que consideramos relevantes.

Por los senderos menos transitados de la grounded theory (GT) y sus epígonos

Empezaré destacando una contribución pionera (Glaser y Strauss, 1967: cap. IX), continuada (Glaser, 1978, 1992; Strauss y Corbin, 1990) hasta la actualidad (Glaser, 1998, 2001, 2002, 2003). A pesar de su relieve, no se ha realizado suficientemente (Valles, 1997; Seale, 1999; Morse, 2002; Flick, 2004) o ha pasado desapercibida (Kirk y Miller, 1986; Maxwell, 1996) en la cartografía conceptual levantada por los metodólogos que han tratado esta cuestión.

Ya en el prefacio de la obra de 1967, Glaser y Strauss comienzan destacando la necesidad de una «perspectiva diferente sobre los cánones derivados de la verificación cuantitativa en cuestiones tales como muestreo, codificación, fiabilidad, validez, indicadores, distribuciones de frecuencia, formulación conceptual, construcción de hipótesis, y presentación de evidencia». Se piensa que el énfasis desproporcionado en la comprobación de teoría existente resta energía a la labor complementaria de generación o descubrimiento teóri-

¹⁶ Las constricciones del espacio impiden que haga una relación más completa. Valga el ejemplo del estudio de la empresa CIMOP, S.A., firmado por Fernando Conde, *La vivienda en Huelva*, publicado en 1996 en Sevilla por la Junta de Andalucía y la Fundación El Monte. Véanse los anexos B y C.

co. Hay un reconocimiento autocrítico de que ninguna de sus respectivas procedencias formativas, las tradiciones de Columbia y Chicago, han sido capaces de suturar la brecha entre teoría e investigación empírica. Y a este fin encauzan su propuesta teórico-metodológica, dirigida a los sociólogos y otros investigadores sociales, «especialmente si sus estudios se basan en datos cualitativos».

Aunque toda la obra es una monografía metodológica dedicada a presentar el contrapunto técnico de los cánones establecidos, merece subrayarse el capítulo noveno, cuyo título y contenido pivotan sobre el vocablo «credibilidad»¹⁷. Su propuesta de «método comparativo constante» se presenta como procedimiento más adecuado y completo para conferir *credibilidad*, frente a la *inducción analítica* o a las modalidades «incompletas» de análisis cualitativo recopiladas por Barton y Lazarsfeld (Glaser y Strauss, 1967: 229-230)¹⁸.

Once años después, la obra firmada ya solo por Glaser añade elaboración y «avances en la metodología de la *grounded theory*», como el antetítulo indica. Y allí pueden encontrarse nuevos aportes relacionados con la cuestión enfocada aquí de la *calidad* y la investigación cualitativa sociológica. Se hallan, por ejemplo, indicios o señales de *no calidad* que derivan de la impaciencia o excesiva rapidez en el análisis¹⁹. Hay, nuevamente, una insistencia en un procedimiento repensado, estructurado en pasos que «no pueden saltarse si el analista desea generar una teoría de calidad» (Glaser, 1978: 16). Y hay, sobre todo, una presentación más clara, elaborada y completa de los criterios evaluativos específicos de la GT (Glaser, 1978: 4-11)²⁰. Estos criterios son tan consustanciales a esta perspectiva metodológica que se emplean para definir la «naturaleza específica de la *grounded theory*». Con ellos se abre el denominado *libro amarillo*²¹, pero reaparecen posteriormente. Hacia el final del texto se lee: «la metodología detallada en los capítulos precedentes (...) genera teoría que se adecua al mundo real, funciona en las predicciones y explicaciones, es relevante para la gente concernida y es modificable» (Glaser, 1978: 142). Adecuación (*fit*), funcionamiento (*workability*), relevancia (*relevance*) y modificabilidad (*modifiability*) son los cuatro criterios destacados.

¹⁷ Ya se ha visto, en el apartado anterior, que *calidad* y *credibilidad* están asociadas conceptualmente en la investigación mediante encuesta. En la literatura más reciente sobre metodología cualitativa también aparece así (Seale, Gobo, Gubrium y Silverman, 2004). Aunque no puedo dejar de manifestar mi desacuerdo acerca de la ausencia, en esta referencia, de la *grounded theory* entre los marcos analíticos, desatino que no figura en la obra compilada por Flick, Kardoff y Steinke (2004).

¹⁸ Una presentación introductoria de todas estas opciones de análisis puede consultarse en Valles (1997: cap. 9).

¹⁹ Consúltense, a este respecto, los capítulos 2 (*Theoretical Pacing*) y 4 (*Theoretical Coding*).

²⁰ Contrastable con la presentación menos elaborada que se ofrecía en Glaser y Strauss (1967: 3-6).

²¹ Entre los conocedores de la obra de Glaser, pasada y actual, se suelen utilizar las expresiones *libro amarillo* (*yellow book*) y *libro marrón* (*brown book*) para referirse a los textos impresos en 1978 y en 2001, respectivamente. La razón no es otra que el color de las tapas de sus encuadernaciones.

En 1992, la ruptura con Strauss se materializa. Aparece un opúsculo escrito por Glaser, motivado por la defensa de la obra fundacional, que considera en peligro tras la versión impresa de Strauss y Corbin (1990)²². En ambos trabajos se presta atención a la cuestión, controvertida, de los criterios para evaluar los estudios hechos siguiendo la metodología de la GT. Strauss y Corbin (1990: 249-258) ofrecen una exposición minuciosa de hasta 14 criterios específicos (7 para evaluar el «proceso de investigación» y 7 para enjuiciar el «enraizamiento empírico de los resultados teóricos»). Su planteamiento de fondo apuesta por retener los cánones científicos, pero redefiniéndolos para así «adaptarlos a las realidades de la investigación cualitativa y a las complejidades de los fenómenos sociales»²³. Sin embargo, Glaser (1992: 116-117) acusa a Strauss de volver a la disputa sobre los cánones del método cuantitativo, «inapropiadamente aplicados a la grounded theory»; y de «estar claramente en otro método»²⁴. Más aún, afirma con contundencia que los criterios proporcionados en su obra conjunta de 1967 y en la de 1978 (de Glaser solo) «son totalmente ignorados». Se refiere a los cuatro criterios clave, ya mencionados aquí, además de los clásicos de *parsimonia* y de *alcance*. Todos ellos se explican respecto a la noción de *generalizabilidad*. Ésta supondría el paso de una teoría sustantiva de alcance limitado a otra de mayor alcance. Esta teorización, además de parsimoniosa y relevante, debería ser adecuada y útil en relación con el proceso estudiado. El ejemplo que expone Glaser puede resumirse como sigue. Si se ha investigado y teorizado sobre el proceso de fidelización de la clientela en el caso de los vendedores de leche a domicilio, habrá que preguntarse por su generalizabilidad a los procesos de fidelización de las clientelas en general, donde media un beneficio, o ir más allá aún: el cultivo de toda clase de relaciones, sean éstas con o sin ánimo de lucro.

En los escritos más recientes de Glaser (1998, 2001, 2002, 2003) se comprueba la importancia que siguen teniendo estos planteamientos y propuestas. También la demanda (de sus lectores), reconocida explícita o implícitamente por este autor, de una clarificación de las definiciones de los criterios mencionados o de los conceptos asociados, que en parte se satisface en estos nuevos trabajos²⁵. Así, a los cuatro criterios propuestos en 1978 se

²² Esta obra se reeditó en 1998 y, aunque se mantuvo el título (*Basics of Qualitative Research*), el subtítulo de la edición primera (*Grounded Theory Procedures and Techniques*) se modificó por el menos polémico *Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. En 2003 se ha traducido al español por la Universidad de Antioquia (Colombia, Medellín).

²³ Manifiestan su sintonía con la redefinición o adaptación de los criterios de «validez, fiabilidad y credibilidad de los datos» hecha por Guba o Kirk y Miller, entre otros autores. Sendos ejemplos de adaptación o redefinición de los cánones de «reproducibilidad» y «generalizabilidad» pueden verse en Strauss y Corbin (1990: 250-251).

²⁴ Se refiere al método de la «descripción conceptual completa que puede de hecho requerir replicación». Y, respecto a la *generalizabilidad*, Glaser señala que la noción de Strauss de este criterio «no se aplica a la GT, pues la GT se centra en el análisis del proceso, no en el análisis de la unidad» muestral de un universo distributivo poblacional.

²⁵ Hay algunas concesiones a los términos clásicos a la hora de establecer equivalencias con las acuñaciones propuestas. Por ejemplo, se afirma ahora que «*fit* es otra palabra por validez» (Glaser, 1998: 18).

les agrupa bajo el epígrafe de «fuentes de confianza en la grounded theory» (Glaser, 1998: 236), en un capítulo final dedicado a desplegar todo un abanico de modalidades de *confianza*. Esto es, de *credibilidad*, de legitimidad²⁶, que se reclama para esta modalidad sobresaliente en el panorama de los métodos y las técnicas cualitativos. Con este fin se publica, a mi juicio, el *libro marrón* de Glaser (*La perspectiva de la grounded theory: conceptualización frente a descripción*). En el subtítulo está la clave de su propuesta de superación de las numerosas fuentes de *sesgo*, que se predicen desde perspectivas metodológicas tanto cuantitativistas o tradicionales como algunas cualitativistas²⁷. La GT se postula como una metodología que proporciona una suerte de «libertad conceptual» o liberación de la tiranía que proviene de la obsesión por la descripción exhaustiva. Ahora bien, ello ocurre cuando la GT se practica adecuadamente y cuando el investigador se atiene al enfoque, ya comentado, de considerar todo tipo de material como potencialmente aprovechable²⁸.

El concepto *data*, tal como lo expone este autor, desde la GT, ayuda a aclarar la cuestión de los criterios de *calidad* en la investigación social, más allá de la dicotomía perspectiva cuantitativa-perspectiva cualitativa. Por un lado, el enfoque *all is data* prescribe una labor de comparación de diversos materiales, «incidentes»; y la *saturación* de las categorías que han ido emergiendo. El procedimiento acaba fructificando, cuando se practica adecuadamente, en la generación de categorías conceptuales centrales, ligadas a «procesos sociales básicos» (PSB), que en su teorización más formal alcanzan un deseable grado de abstracción (de las fechas, lugares y gentes en los que surgió la teorización inicial, sustantiva). Nuevas fechas, latitudes y poblaciones supondrán una cierta modificación, seguramente. Pero la adecuación, utilidad y relevancia de los conceptos, procesos o problemas centrales todavía persistirán²⁹. Una muestra de éstos se tiene en esta síntesis de Glaser (1993: 1):

²⁶ Al leer en Glaser (1998: 18) esta previsión para la GT («llegará un día en el que las justificaciones y legitimaciones no sean necesarias, tal como ocurre ya con la investigación de encuesta») he recordado uno de mis primeros trabajos de análisis de grupos de discusión en un contexto profesional de empresa, a finales de los ochenta. El director de estudios se sorprendió al leer la introducción de mi informe, en la que se apreciaba un tono medroso, de justificación de la metodología cualitativa cada vez más combinada con la encuesta en esos años. Pero todavía en 1998, con ocasión de un estudio para el INJUVE, en el que la encuesta se combinaba con un estudio cualitativo de historia oral, me sorprendió oír de boca de algunos técnicos de la Administración que la parte cualitativa era de más difícil reflejo administrativo-contable que la encuesta. En sus palabras se traslucía el sentido de que mientras la encuesta era ya algo aceptado y rutinizado administrativamente, el complemento cualitativo proyectado no.

²⁷ Se refiere a los cualitativistas que abominan del paradigma del positivismo, por ejemplo, pero «usan sus cánones para los datos: precisión, objetividad, reproducibilidad y otros» (Glaser, 2001: 148).

²⁸ En expresión de Glaser (2001): *All is Data*, título dado al capítulo en el que expone con detenimiento su contrapunto técnico a las fuentes de descripciones con sesgo.

²⁹ Así se ilustra en la recopilación de ejemplos de GT (Glaser, 1993), donde la mención a los cuatro criterios referidos no falta. Adviértase la insistencia siguiente: la generación de teoría supone la resolución de cuestiones sociales relevantes en el pasado y en el presente.

«las relaciones se cultivan hoy por entretenimiento y por beneficio como antaño (...). Todos somos legos confrontando expertos, sean cuales fueren nuestras competencias ocupacionales. Y finalmente, todos afrontamos formas de pérdida social».

Por otro lado, *data* no se equipara, necesariamente, a *realidad* o *verdad*. Glaser (2001: 146) sugiere al investigador practicante del enfoque de la GT que recuerde la importancia de las «ficciones socialmente estructuradas» en el funcionamiento del mundo, frente a las descripciones precisas. Algo que en el contexto español de la metodología sociológica tiene resonancias en lo expresado por Ibáñez acerca de los tres mundos que interesan al sociólogo: el real, el posible y el imaginario. Cuando la naturaleza de lo que es pertinente estudiar adquiere esta triple dimensión, el concepto de *verdad* o su correspondiente criterio de *veracidad* varía respecto a los correspondientes (concepto y criterio) de los investigadores que abrigan otro sistema de creencias básicas. Lo cual nos remite, de vuelta, a la cuestión tratada ya un lustro atrás acerca de la variedad de paradigmas y perspectivas en la investigación cualitativa (Valles, 1997: cap. 2). Donde se concluía, bajo la influencia de los escritos de Guba y Lincoln (1994), que los criterios evaluativos de la calidad de los estudios cualitativos variaban según fuese la postura paradigmática.

Esta versión más actualizada del planteamiento influyente de Guba y Lincoln parece ignorarla Glaser (2002, 2003), quien se muestra muy crítico con la obra que dichos autores publicaran en 1985. Uno de los focos principales del disenso gira alrededor de los criterios especiales de *confiabilidad* (*trustworthiness*) que Guba y Lincoln proponen en sustitución de los criterios convencionales (*validez interna, externa, fiabilidad y objetividad*). Pero el reproche más rotundo niega que los nuevos criterios sean aplicables a la versión ortodoxa de la GT; y Glaser llega incluso a acusar a Guba y Lincoln de remodelar y erosionar la GT original, en su uso interesado no ortodoxo. En el siguiente apartado se añade alguna nota más sobre esta polémica, que tiene uno de sus ejes principales en el planteamiento de fondo y las propuestas técnicas concretas de estos autores.

La cartografía conceptual de las generaciones que van tomando el relevo

La obra de Glaser, reseñada en las páginas precedentes, constituye una especie de cordillera en el mapa conceptual que venimos levantando. Esto es, recorre el lapso temporal abarcado aquí (desde los años sesenta hasta la actualidad) y lo hace imprimiendo un relieve característico, destacado. A continuación centraré la atención en un metodólogo que también ha destacado, pero recientemente, en la cuestión aquí enfocada: *calidad* e investigación cualitativa. De hecho, la obra aludida es una monografía extensa sobre ambos significantes, que aparecen en el título mismo (Seale, 1999). A pesar de la distancia genera-

cional entre Glaser y Seale, ambos comparten un campo de especialización: la sociología médica o el estudio sociológico de los hospitales y la muerte. Incluso me atrevo a afirmar que, en uno y otro, se aprecian rasgos del tipo ideal que podría denominarse *metodólogo bisagra*. Una *rara avis* no tan insólita cuando se van dejando a un lado los estereotipos y los prejuicios, poniendo fin a un conocimiento epidérmico. La conveniencia de tender puentes entre las perspectivas cuantitativa y cualitativa (o entre los momentos modernista y postmodernista) resume sus posturas y deja entrever las de sus maestros o mentores³⁰.

Hecha esta semblanza, comparada, se comprenderá mejor el mapa conceptual que Seale despliega en su obra. Por un lado, deja claro que la *calidad* abarca, pero no se agota en los célebres vocablos técnicos de *fiabilidad* y *validez*³¹. Por otro, sentencia que la *calidad* «no puede pre-especificarse mediante reglas metodológicas», en el sentido de que la calidad no proviene de la aceptación de un solo esquema (paradigma) filosófico o metodológico. Lo cual más bien sería una *amenaza* a la *calidad*. Por ello concluye que «los investigadores sociales practicantes pueden aprender a hacer buen trabajo de una variedad de ejemplos hechos dentro de diferentes “momentos”, sin necesidad de resolver disputas metodológicas antes de iniciar su trabajo» (Seale, 1999: 7-8)³². Si bien advierte que el debate metodológico y filosófico puede contribuir a la *calidad*, pero siempre que ofrezca guía suficiente en la práctica investigadora. Su postura crítica ante el «fenómeno de la criteriología interpretativista»³³ no le lleva a su descarte, pero sí a poner de manifiesto su carácter excesivamente disperso, generalista y falto de guía para la práctica investigadora. De ahí que, siguiendo a Schwandt (1996), proponga la sustitución del término «criterios» por el de «ideales guía» (*guiding ideals*).

Seale encuentra en la «criteriología» más contenida de uno de sus mentores (Hammersley) un «buen balance entre directividad y permisividad». También una reformulación inte-

³⁰ Glaser trata de superar a sus maestros Merton y Lazarsfeld. Seale, por su parte, hace lo propio respecto a sus mentores Hammersley y Silverman. En España se puede mencionar, entre otros casos, el de Fernando Conde respecto a Ángel de Lucas (Conde, 2004: 99, nota pie 1). Mi admiración por estos dos representantes de la llamada Escuela de Cualitativistas de Madrid se extiende a otros miembros de dicho grupo, ausentes y presentes, y viene de tiempo atrás.

³¹ Más concretamente, Seale considera necesario partir de la discusión más o menos tradicional («positivista» y postpositivista) sobre la validez de la medición, la validez interna y externa, la fiabilidad y la replicabilidad. El propósito: desarrollar una «conciencia metodológica intensa» (concepto clave en su obra, que aportaría una vía intermedia, entre los extremos de completa anarquía y de seguimiento estricto de reglas).

³² En el contexto en el que se halla esta cita puede apreciarse mejor la crítica que Seale hace a Denzin, a propósito de la que hiciera éste al libro de Strauss de 1987. Al leerlo he recordado lo expresado por Marsal en los años setenta sobre el «refugio del metodologismo».

³³ Seale se muestra crítico con la proliferación de criterios en los escritos de Altheide y Johnson, o en los anteriores de Kirk y Miller. Opta por centrarse en la propuesta de Lincoln y Guba (1985) y Guba y Lincoln (1989, 1994), cuya utilidad para la investigación cualitativa admite, aunque critica su posición filosófica (constructivismo) cada vez más entremezclada con un posicionamiento político.

gradadora de criterios modernistas y postmodernistas, que se repliegan en los conceptos de *verdad* y *relevancia*³⁴. Sin embargo, estos criterios ofrecen poca guía en la práctica investigadora y, por ello, Seale especifica hasta 20 preguntas-criterio principales para evaluar los informes de investigación cualitativa³⁵. En realidad son 56 las preguntas, pues todas menos una (de las 20 principales) se reformulan en una, dos o tres preguntas específicas que ayudan a concretar lo que se pretende evaluar. Todas ellas forman el apéndice A del libro de Seale, donde se agrupan en cuatro apartados: métodos, análisis, presentación y ética. Sin duda, estamos ante una propuesta de *ficha técnica* minuciosa y, por ello mismo, útil tanto en la autoevaluación como en la evaluación externa de los estudios cualitativos. En ella se aprecia un intento de integración de perspectivas metodológicas modernistas y postmodernistas; lográndose un cierto equilibrio entre los criterios más rígidos o directivos y los más flexibles o permisivos. En todo caso, merece subrayarse que se presenta como una propuesta a mejorar.

Adviértase que este apéndice de «criterios evaluativos» de la calidad de los «informes cualitativos», con el que Seale completa su obra, apenas representa un reflejo de lo tratado en su monografía. Aquí sólo añadiré una indicación orientada a la mejora de su propuesta. Me refiero al enfoque de la calidad método a método, o técnica a técnica, como complemento al enfoque comprensivo de las fases del proceso investigador. Sobre este último se ha avivado, recientemente, una polémica con la que cerramos este apartado. En un artículo firmado por Morse y otros cuatro investigadores del grupo de Edmonton, Alberta (Canadá, Facultad de Enfermería), en 2002, se critica abiertamente el planteamiento hegemónico, desde los años ochenta, de Guba y Lincoln. Se señala que el énfasis en las estrategias para establecer la *confiabilidad* al final del estudio (evaluación *post hoc*) ha sido a costa de desenfaticar las estrategias durante el proceso (i.e., fase a fase del mismo). Estas últimas, pudiendo actuar «como un mecanismo autocorrector para asegurar la calidad del proyecto» (Morse *et al.*, 2002: 3). Se propone una serie de «estrategias de verificación» o mecanismos que usados durante el proceso investigador aumenten la *fiabilidad* y la *validez*; y así «el rigor de un estudio». De las cinco estrategias de verificación³⁶ que proponen, que en conjunto recuer-

³⁴ El concepto *verdad* es el más importante y supone valorar la *plausibilidad* del conocimiento nuevo según difiera más o menos del existente. Asimismo, supone exigir menos *evidencia* si se pretende apoyar una *descripción*, o más si se trata de una *explicación* o una *teoría*. A diferencia de Lincoln y Denzin, Hammersley está a favor de la investigación *relevante* en términos de valor; no de la *relevancia* escorada por los valores o ideologías del investigador.

³⁵ Esta aproximación evaluativa basada en un listado, más o menos amplio, de puntos a comprobar por uno mismo (o por la comisión correspondiente que juzga los proyectos y su ejecución en las convocatorias de financiación) puede rastrearse en fechas anteriores y en otros autores. Véanse, por ejemplo, <http://www.gslis.utexas.edu/~marylynn/qreval.html>, o Seale *et al.* (2004: 8-9).

³⁶ En su literalidad: 1) «coherencia metodológica»; 2) «suficiencia muestral» (*saturación*); 3) «recogida y análisis de datos concurrente»; 4) «pensar teóricamente», y 5) «desarrollo teórico».

dan la versión glaseriana de GT, se destaca la vieja idea de que el investigador es lo más importante. En sus palabras: «la falta de respuesta (*responsiveness*) del investigador en todas las fases del proceso de investigación es la amenaza oculta más grande a la validez y una que apenas se detecta usando los criterios *post hoc* de “confiabilidad”». El artículo entero se encamina a restablecer la *fiabilidad* y *validez* como criterios apropiados en la indagación cualitativa, frente a quienes han difundido el «mito» de su irrelevancia.

No son éstas las únicas voces publicadas contrarias a las posiciones de anarquía metodológica y favorables a la preocupación por los criterios de *validez* y *fiabilidad* en la investigación cualitativa³⁷. Mas en la sintonía que va tomando cuerpo, se aprecian otros componentes igualmente preocupantes. Silverman (2000: 283-295) añade tres más. Uno, la cuestión de los estudios ateóricos o los que aceptan acríticamente los conceptos existentes. Dos, el uso preferente de unos métodos o técnicas, bien debido a las constricciones de tiempo y medios, bien por estar de moda. Tres, la cuestión de la contribución de los estudios cualitativos (por muy válidos, fiables y adecuadamente teóricos que sean) a la demanda de los clientes o a las políticas sociales. A mi juicio, una lectura reposada de la obra de Glaser y Strauss (1967), y de los escritos posteriores de Glaser ya mencionados, permite apreciar que estas preocupaciones y algunas de sus soluciones llevan tiempo impresas.

3. CALIDAD E INVESTIGACIÓN SOCIAL CUALITATIVA (II): NUEVOS RETOS

Si se han leído las páginas anteriores, se habrá ido coligiendo que el reto de la *calidad*, en la investigación cualitativa, encierra una rica variedad de aspectos. Unos tienen que ver con los criterios técnicos clásicos de evaluación de los trabajos científicos en general, cuyo fondo conceptual y forma expresiva ha dado lugar a viejas polémicas. Aquí se ha limitado la atención a las aportaciones de una *muestra estratégica*, y tipológicamente relevante, de metodólogos ubicados sobre todo en la sociología. Otros aspectos, entrelazados con los anteriores, apuntan a cuestiones también con solera pero no siempre explicitadas o reconocidas. Aquí se ha sugerido su agrupación bajo la categoría provisional de *calidad moral* unas y *calidad práctica o política* otras (en función, estas últimas, de la contribución de los estudios cualitativos a la demanda de los clientes privados o a las políticas públicas)³⁸.

³⁷ De modo especial, por el criterio más descuidado de *fiabilidad* (Kirk y Miller, 1986; Sanjek, 1990; Silverman, 2000).

³⁸ A más de un lector le vendrá al pensamiento la vieja expresión de «ciencias morales y políticas». La ligazón de éstas con las ciencias sociales es un hecho histórico en buena parte de Europa y también en España. Conviene recordar la equiparación entre conocimiento práctico y ciencia social aplicada, en el pensamiento kantiano, dado el doble componente (empírico y moral) de cualquier situación que requiera la acción humana. La génesis de la investigación cualitativa se entiende mejor en ese trasfondo filosófico, en el que sobresale la distinción «razón científica» y «razón práctica», que ya hiciera Aristóteles, tal como señala Hamilton (Valles, 1997: 22-24).

La labor cartográfico-conceptual sigue. El enfoque de la cuestión de fondo aquí tratada, en términos de *calidad*, ha puesto al descubierto un terreno que precisa sucesivas incursiones exploratorias-confirmatorias. La *calidad* va más allá de los criterios evaluativos convencionales de *validez* y *fiabilidad* (o sus alternativos equivalentes lingüísticos de *credibilidad* y *confiabilidad*, entre otros). Al menos queremos apuntar, brevemente, dos nuevos retos en la investigación social cualitativa. Uno relaciona el avance del nivel de *calidad* de estos estudios con su archivo y reanálisis. El otro, en parte trabado al anterior³⁹, plantea el papel a desempeñar por los nuevos medios tecnológicos (*hardware* y *software*) en la *calidad* de las prácticas cualitativas.

Calidad y archivo, en la investigación cualitativa

Parto de una idea abrigada tiempo atrás, los años de formación en la especialidad de sociología de la población. La importancia de los archivos parroquiales, los censos, otros archivos o registros administrativos; no sólo para la demografía histórica, sino para la práctica sociológica actual (el muestreo de encuestas o el contraste de éstas con los datos estadísticos). El caso del CIS, entre los centros públicos (o de CIRES, luego ASEP, entre los privados), vuelve a proporcionar un ejemplo próximo al contexto existencial de los sociólogos españoles, del que cabe anotar algunas lecciones para la cuestión ahora enfocada.

En la entrevista de Torres Alberó (2003: 182-183) a Juan Díez Nicolás, como noveno Director del IOP/CIS, se halla una referencia al proyecto de banco nacional de datos de encuesta (cuya creación promovió en su campaña electoral a la presidencia de la FES, y que luego gestionaría con el CIS).

«Escribimos al INE, al CSIC, al CIS. Y Pilar del Castillo, entonces Presidenta del CIS, nos recibió y nos dijo que aceptaba la idea y la propuesta que habíamos elaborado. Lo que ocurre es que, después, el único que ha dado datos a ese banco, aparte del CIS, soy yo como ASEP. Estamos en lo de siempre, en la sociología bajo palabra de honor⁴⁰. La gente hace estudios, pero luego no pone sus datos a disposición de otros. Yo incluso iría más allá. Una vez que existe ARCES, como banco nacional de datos de encuestas, obligaría a que todas las encuestas que se hi-

³⁹ Véase, por ejemplo, <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/3-00fielding-e.htm>.

⁴⁰ Díez Nicolás contrapone la sociología archivada y accesible del IOP/CIS a la «sociología bajo palabra de honor» de los informes FOESSA. Pudiera objetarse que la FOESSA es una entidad privada, mientras que el CIS es un centro público. Pero la existencia, a lo largo de los años noventa, de CIRES prueba que ello es posible en el sector privado. Sobre ARCES, consúltese <http://arces.cis.es/>.

cieran con dinero público, bien sea de la CICYT, de planes nacionales de investigación y desarrollo, de contratos con ministerios, etc., al cabo de un cierto tiempo deberían estar a disposición pública en ARCES (...) Yo eso lo hubiera hecho obligatorio para el sector público, y voluntario para el sector privado. Para el sector privado debería ser un mérito tener los datos en ARCES, que debería tener la potestad de aceptar o no un fichero de datos una vez comprobada su calidad. Es lo que hacen los bancos de datos internacionales. La cuestión no es la de si una empresa hace el favor a ARCES de darle sus datos, sino al revés, la de si ARCES admite sus datos. Y eso debería ser un sello de calidad que concedería ARCES a las empresas».

Lo estudios cualitativos promovidos y archivados por el IOP/CIS son menos conocidos y apenas han dejado huella en el recuerdo espontáneo de sus directores o presidentes. Ciertamente, representan una parte muy inferior, comparados con los estudios de encuesta. Pero superan el medio centenar y algunos de ellos constituyen verdaderos hitos en el haber de la investigación social cualitativa española. Éste es el caso de la ICC (Investigación Cualitativa Continua) 1979-1982, estudio 1227 del CIS, dirigido por José Luis de Zárraga. Su rememoración aquí sirve para advertir algunos problemas que han afectado particularmente a los estudios cualitativos. Uno de ellos es su no publicación. Dos, el archivo incompleto⁴¹, sólo particular o inexistente. Tres, la mayor dificultad en su consulta y reanálisis. Añadiré otro caso atípico, digno de mención. En 1991, la Comunidad de Madrid publicaba un estudio realizado por Ángel de Lucas, del que se podía adquirir a un módico precio un documento anexo con las transcripciones de los grupos de discusión correspondientes. Aunque se podrían mencionar otras excepciones, no ha sido habitual, en la práctica sociológica cualitativa española, la accesibilidad y disponibilidad de los materiales de campo. Y todavía se está lejos de la convergencia con los países europeos pioneros y líderes en este terreno.

En el contexto de la Unión Europea, el *Archival Resource Centre, ESDS Qualidata*⁴², puesto en marcha en 1994 desde el Departamento de Sociología de la Universidad de Essex, merece destacarse aquí por varias razones⁴³. Una, se funda por el ESRC (Economic and Social Research Council, británico) un centro con una larga andadura en el archivo de estudios socioeconómicos, sobre todo cuantitativos. Dos, su primer Director es Paul Thompson, destacado exponente del llamado movimiento de historia oral (desde los años setenta), con un amplio historial de investigaciones de gran repercusión en la metodología

⁴¹ Algunos informes se han perdido, no se cuenta con todos los materiales sonoros originales o con sus transcripciones.

⁴² <http://www.esds.ac.uk/qualidata/>.

⁴³ Consúltese, para una visión más panorámica del contexto europeo e internacional a este respecto, el monográfico de FQS: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-s/inhalt3-00-s.htm>.

cualitativa⁴⁴. Pero conviene anotar que Thompson había sido ya, años antes, Director de la *National Life Story Collection*, en Londres. Su temprana advertencia de la importancia de la creación y aprovechamiento investigador de archivos nacionales de documentos sonoros, orales y de otro tipo en distintos países es conocida (Valles, 1997: 257). No pretendemos confundir al lector al mezclar en esta somera exposición alusiones a archivos de una naturaleza no siempre idéntica. Tan sólo se quiere advertir que las iniciativas de más reciente creación (como *Qualidata*) se entrelazan con las promovidas por las generaciones anteriores de investigadores de diversas disciplinas y por las instituciones o particulares⁴⁵.

La especie humana ha ido dejando su huella, voluntaria o involuntariamente, a lo largo de la historia. La cultura del archivo ha caracterizado a las sociedades modernas, que han ido avanzando en el modo y los recursos tecnológicos para materializarlo⁴⁶. Bien es cierto también que el progreso ha traído la cultura del usar y tirar. Para el espíritu científico o la mentalidad investigadora, lo decisivo es tener conciencia de la importancia de la *publicidad* y *disposición* de sus trabajos, en el sentido más amplio y generoso posible. De este modo, se evitarán errores o pérdidas irreparables⁴⁷. En la medida en que se asuma una visión patrimonial de la investigación, de herencia a transmitir a las siguientes generaciones, la *calidad* de los estudios se elevará. Para ello, la práctica de archivar los materiales de investigación que cumplan unos estándares, junto con la promoción de su consulta y reanálisis, ha de convertirse en calzada real⁴⁸.

⁴⁴ Baste mencionar aquí su célebre obra, de 1978, *The Voice of the Past: Oral History*, que se reedita en 1988, fecha en la que aparece traducida en España por Edicions Alfons el Magnanim (Valencia), en cuya revista *Debats* se había dedicado un monográfico en 1984.

⁴⁵ Véase, para una reflexión metodológica más detallada y actualizada, <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/archive/qualidata-e.htm>, donde se señala por la nueva dirección que sólo el *Murray Research Center* de Estados Unidos (<http://www.radcliffe.edu/murray/data/index.php>) tendría unos objetivos comparables.

⁴⁶ Agradezco a Alejandro Baer su comentario sobre la importancia no sólo de registrar y guardar, sino de mostrar; sobre la decimonónica idea del archivo y el museo.

⁴⁷ Pienso en la práctica, inconsciente o carente de visión futura, de algunos colegas de reutilizar las cintas magnetofónicas en las que han grabado las entrevistas de anteriores estudios. Por fortuna, las nuevas posibilidades de grabación digital reducirán esta pérdida irreparable.

⁴⁸ Una ilustración sencilla de cómo «hacer útil» los materiales de investigación a otros analistas se tiene en la política de archivo seguida en el *Center for the Study of Lives*, en la Universidad de Southern Maine, dirigido por R. Atkinson (citado en Valles, 2002: 138-139). Pero, en general, el reto de las cotas más altas de calidad en la investigación cualitativa pasa, necesariamente, por la formulación y mantenimiento de una política de archivo interdisciplinar de materiales, sean éstos producidos social o culturalmente, sean éstos producto de las investigaciones sociales. Por fortuna, se cuenta con ejemplos a seguir, ya mencionados.

Calidad y nuevos recursos tecnológicos, en la investigación cualitativa

La era digital está suponiendo una gran transformación en la producción, archivo y difusión de los documentos. Hace apenas seis años, en el VI Congreso de la FES, en A Coruña, las solicitudes de reproducción en papel, de las comunicaciones preferidas por los congresistas, desbordaban a los organizadores y se atendían, de modo diferido, por correo postal. Desde hace unos pocos años, cada vez es más habitual que en esta clase de eventos los participantes puedan contar con una copia completa, en soporte digital, en el momento mismo de la acreditación. Algo que también se ha superado ya cuando la disponibilidad de la información y los materiales se hace *on-line*, a través de una dirección en la red.

Cabe empezar señalando que los nuevos medios tecnológicos, en tanto en cuanto favorezcan el intercambio de ideas, resultados y críticas entre los investigadores, repercutirán a la postre en una elevación de la *calidad* de los estudios. De modo particular, es previsible (como se indica en la ponencia marco de la cuarta sesión del grupo *Metodología*, presentada por Modesto Escobar, en el VIII Congreso de la FES) que aumenten los estudios comparados y con una base temporal mayor⁴⁹. Ciñéndonos al terreno específico de la investigación cualitativa, resulta ineludible apuntar aquí la existencia de un interesante debate alrededor del análisis cualitativo y los beneficios o perjuicios del uso de *software* especializado⁵⁰. Se ha escrito que dicho *software* puede favorecer la «transparencia» del proceso analítico y proporcionar una suerte de «auditoría» del mismo (Welsh, 2002). Lo cual no significa que el mero uso de este nuevo recurso añada rigor o calidad sin más. La autora citada discute esta cuestión y aboga por un uso combinado de técnicas manuales y electrónicas de escrutinio para el caso específico del programa NVivo. Sobre este mismo *software* versa la monografía de Gibbs (2002). Este autor ofrece una exposición técnica, pormenorizada, para mejorar la *validez* y la *fiabilidad* del análisis cualitativo con la ayuda de NVivo. Dedicó especial atención a la herramienta de búsqueda (*Search Tool*) y a las posibilidades de trabajo en equipo (Gibbs, 2002: 123, 236-237), como opciones para demostrar la *credibilidad* y *confiabilidad* del análisis de manera más palpable. En esta obra se acaba mezclando la más veterana terminología característica de Campbell y otros, sobre las llamadas *amenazas a la validez* en los diseños cuasiexperimentales, con la invocación más reciente

⁴⁹ Una previsión similar se avanzó en el *Primer Seminario sobre Investigación Avanzada Cualitativa Asistida por Ordenador*, organizado por CentrA en Granada (22-23 noviembre 2001). En una de las ponencias se afirmaba lo siguiente: «cabe hipotetizar que el desuso (por desconocimiento o rechazo) de esta asistencia, por parte de muchos investigadores cualitativistas, explica en parte la profusión de diseños sin apenas perspectiva temporal (diseños *ad hoc*), con escasa o nula combinación de técnicas (diseños *autosuficientes*) y base muestral reducida. Ciertamente, los diseños *longitudinales* y *triangulados* precisan de más tiempo de ejecución y mayores recursos económicos, pero en ocasiones es el propio investigador el que se conforma con un proyecto de más bajos vuelos» (Valles, 2002).

⁵⁰ Para un tratamiento más especializado y pormenorizado, véanse las ponencias presentadas, en la cuarta sesión del grupo 01, en el VIII Congreso de la FES (Alicante, 23-25 septiembre 2004).

a la *calidad*, de autores como Seale, en la investigación cualitativa. Éste es un fragmento elocuente:

«Las cuestiones de calidad en la investigación cualitativa han sido atajadas en parte reconociendo que, en ausencia de las técnicas disponibles a los investigadores cuantitativistas, los analistas cualitativistas tienen que prestar más atención al modo de escribir sobre sus datos y a la presentación de sus informes (...) Otra respuesta por parte de quienes realizan análisis cualitativo ha sido centrarse en las posibles amenazas a la calidad que surgen en el proceso de análisis. Hay una variedad de tales amenazas, incluyendo la transcripción e interpretación sesgadas, el sobreénfasis en los casos positivos, el foco en lo exótico o inusual, ignorar los casos negativos, las definiciones vagas de conceptos (o códigos), la aplicación inconsistente de tales conceptos a los datos y la generalización injustificada» (Gibbs, 2002: 13-14).

La monografía de Gibbs descubre un sinnúmero de posibilidades en el uso creativo del programa mencionado, pero también deja constancia de limitaciones concretas. Algunas de estas últimas superables, previsiblemente, en las próximas versiones. Otras, en cambio, apuntan a escollos más retadores: «ningún software puede leer y entender texto —aún— así que el uso de CAQDAS requiere todavía que el investigador lea y relea los textos para comprobar las interpretaciones» (Gibbs, 2002: 14). De nuevo, la opción de combinar los modos manuales y los automatizados parece una solución óptima, en el estadio tecnológico en el que nos encontramos.

El acento puesto por Gibbs en la mejora de la *calidad*, mediante el uso del ordenador en la codificación y la presentación de los materiales cualitativos, no debe distraernos del panorama más completo esbozado hasta aquí. Conviene anotar que, técnicamente hablando, la *fiabilidad* de la codificación apenas representa una parte de la denominada por algunos autores *fiabilidad interna*⁵¹, en la que el registro y transcripción de las *notas de campo* y otros materiales ocupa un lugar preliminar fundamental (Seale, 1999: 140-158). Esta advertencia metodológica no es nueva. Cualquier sociólogo bien formado sabe que la *calidad* del análisis de los datos de encuesta, por ejemplo, no depende sólo de las técnicas analíticas aplicadas después del campo. En el diseño del cuestionario, de la muestra y en las tareas de

⁵¹ La distinción de dos clases de *fiabilidad* (*interna* y *externa*) se debe a Le Compte y Goetz (1982), metodólogos cualitativistas que proponen formas moderadamente alternativas de concebir la *fiabilidad* y la *replicabilidad* definidas en la investigación cuantitativa. La *fiabilidad interna*, o acuerdo entre codificadores, se refiere al grado de coincidencia alcanzado por distintos investigadores en la aplicación de categorías conceptuales similares o en la generación de estas categorías y su plasmación en los materiales a analizar. La *fiabilidad externa* se refiere a la *replicabilidad* de estudios enteros, algo poco viable y a veces incluso contraproducente, como indica Seale (1999: 140 ss.), que se muestra más favorable a la propuesta de *auditoría* de Lincoln y Guba (1985) u otras opciones de tutoría o consultoría metodológica similares a las que se practican en la supervisión de las tesis doctorales o en la práctica investigadora.

ejecución correspondientes, la *calidad* del análisis intenso final ya está en juego. Algo similar ocurre cuando el objetivo perseguido es la *calidad* del análisis de datos cualitativos (Silverman, 2000)⁵².

En todo caso, el enfoque de la *calidad* (en la investigación social cualitativa) desde el ángulo de la tecnología refleja también el haz y el envés del concepto sobre el que ha girado nuestra reflexión metodológica. La cara de las ventajas que traen consigo los nuevos recursos tecnológicos tiene el reverso inquietante de los riesgos y desafíos. Uno de éstos lo constituyen las «cuestiones éticas» específicas que surgen de la mano de la mayor *transparencia* y *accesibilidad* (Di Gregorio, 2003: 92). Por ejemplo, la confidencialidad de los casos individuales puede resultar más vulnerable o difícil de preservar.

CONCLUSIONES

A modo de balance, cabe formular algunas recapitulaciones. Una, hay una constante en los escritos de Glaser que conviene anotar como uno de los retos de la *calidad* en la investigación social cualitativa. Me refiero a su queja sobre el uso parcial, a veces incluso meramente retórico, de la acuñación *grounded theory* y algunas de sus propuestas técnicas concretas (*muestreo teórico, método comparativo constante, memoing, codificación abierta, axial, selectiva, in vivo*). Esto se hace especialmente evidente en su confrontación más reciente con Guba y Lincoln (Glaser, 2003: párrafos 16, 17 y 68). No estoy proponiendo a la GT como paradigma o espejo modélico en el que mirarse. La reflexión metodológica que traslado es más general: ¿no hay un cierto uso hueco de significantes con gran tradición, que remiten a perspectivas teórico-metodológicas muy arraigadas en la investigación social cualitativa?

Dos, se podrá objetar que el propio Glaser reitera que los estándares de *calidad* propuestos en sus escritos lo son sólo para la versión original, auténtica y ortodoxa de la GT que él aboga. Sin embargo, se ha visto que en esa abogacía el autor en cuestión pone al descubierto algunos de los flancos débiles de las otras modalidades de análisis cualitativo, respecto a las que marca distancias y agrupa alegremente sin ninguna distinción bajo la etiqueta paraguas QDA. El reto de la teorización, de la conceptualización y la artesanía analítica, que viene propugnando Glaser desde los años sesenta, merece anotarse en este mapa conceptual al que nos hemos referido.

Finalmente, en aras de una reflexión metodológica complementaria, que sintetice la literatura consultada y la experiencia investigadora vivida, añadiré una tercera recapitulación. La

⁵² Silverman insiste en la importancia de las *notas de campo* (incluidos los *diarios de investigación*) y su transcripción.

categoría general de *calidad*, como reto o referente supraordinado, descansa en dos conceptos (a modo de criterios maestros), que son: *verdad* y *confianza*. Sus equivalentes en inglés tienen una grafía casi superponible: *truth*, *trust*. El primero, con mayor solera y reconocimiento explícito en las comunidades científicas, ha ido cediendo terreno a favor del segundo de modo más claro en campos como el de la investigación social cualitativa. A mi juicio, ambos son de gran utilidad, también en este último campo. Ciertamente, para ello se debería aligerar al primero de sus definiciones más doctrinarias o inflexibles (como única verdad o verdad última); y acercarlo más al campo semántico del concepto *data*, en el sentido aquí sugerido de Glaser y De Miguel. El segundo criterio, que remite a todos sus afines (*credibilidad*, *legitimidad*, entre otros), entroncaría con los estándares más técnicos, pero abarcaría sobre todo los aspectos aquí sugeridos bajo la denominación *calidad moral*. Es comprensible que la *confianza*, la *credibilidad* haya sido el estandarte de los investigadores cualitativistas moderadamente alternativos. Los cánones científicos, explicitados, de las ciencias naturales apenas les otorgaban reconocimiento, capital simbólico imprescindible del conocimiento (Bourdieu). Sin embargo, hoy en día, la valoración que se hace de los estudios sociológicos (no sólo por los científicos; por las clientelas o la sociedad en general también) descansa asimismo, ahora más explícitamente, en su *calidad moral*. Puede que sea fruto, sencillamente, del desarrollo alcanzado por nuestras sociedades. De los productos que consumimos, exigimos un etiquetaje o ficha técnica cada vez más detallada. Pero, al tiempo, se precisa confianza para creer (desde una posición de lego o no experto) que el detalle técnico no es mera retórica, una verdad a medias o un completo engaño. Las actuaciones de las Administraciones públicas en cumplimiento de sus competencias, los medios de comunicación por sus propósitos correspondientes u otras empresas en su publicidad alimentan esta doble necesidad. El contexto existencial del investigador aporta todavía una ilustración más de lo teorizado. Alcanzado un alto grado de *calidad* en los productos, se exige (cada vez más y desde una conciencia social más sensible o informada) que éstos se elaboren sin que se conculquen derechos individuales ni sociales; o sin efectos no queridos tanto en el medio social como natural.

A estas recapitulaciones cabe añadir una más sobre los retos futuros relacionados con el archivo y los nuevos recursos tecnológicos. Se ha planteado que la mejora de la *calidad* de los estudios sociológicos en general (y de los cualitativos en particular) tiene en estos dos frentes, ya abiertos, dos grandes avenidas que se entrecruzan. La tarea por hacer es apasionante, el patrimonio de la investigación heredada de las generaciones anteriores conviene preservarlo y aumentarlo, aprendiendo de los aciertos y los errores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOURDIEU, P. (2003): *El oficio de científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad*, Barcelona: Anagrama.
- COLOBRANS, J. (2001): *El doctorando organizado. La gestión del conocimiento aplicada a la investigación*, Zaragoza: Mira Editores.
- CONDE, F. (2004): «El papel de la comparación como dispositivo de paso de la dimensión cualitativa a la cuantitativa en los discursos sociales», *Empiria*, n.º 7 (enero-junio), pp. 99-111.
- DE MIGUEL, A. (2003): *Las ideas económicas de los intelectuales españoles*, Madrid: Instituto de Estudios Económicos (Colección Tablero).
- DE MIGUEL, A., y DE MIGUEL, I. (2002): *Calidad de vida laboral y organización del trabajo*, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Colección Informe y Estudios, Serie Relaciones Laborales, n.º 44).
- DE MIGUEL, J.; CAÏS, J., y VAQUERA, E. (2001): *Excelencia: Calidad de las universidades españolas*, Madrid: CIS (Colección Academia).
- DE PABLOS, J. C.; GÓMEZ LÓPEZ, Y., y PASCUAL MARTÍNEZ, N. (1999): «El dominio sobre lo cotidiano: la búsqueda de la calidad de vida», *REIS*, n.º 86, pp. 55-78.
- DI GREGORIO, S. (2003): «Teaching grounded theory with QSR NVivo», *Qualitative Research Journal*, Special issue, pp. 79-95.
- ERLANDSON, D. A.; HARRIS, E. L.; SKIPPER, B. L., y ALLEN, S. D. (1993): *Doing naturalistic inquiry*, London: Sage.
- FIELDING, N. (2000): «The shared fate of two innovations in qualitative methodology: The relationship of qualitative software and secondary analysis of archived qualitative data» [43 paragraphs], *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1 (3). Disponible en <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-00/3-00fielding-e.htm>.
- FLICK, U. (2004): *Introducción a la investigación cualitativa*, Madrid: Morata.
- FLICK, U.; KARDORFF, E., y STEINKE, I. (2004) (eds.): *A companion to qualitative research*, London: Sage.
- GIBBS, G. R. (2002): *Qualitative data analysis. Explorations with NVivo*, Buckingham: Open University Press.
- GLASER, B. G. (1978): *Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (1992): *Basics of grounded theory analysis: emergence vs. forcing*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (ed.) (1993): *Examples of grounded theory: a reader*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (1998): *Doing grounded theory: issues and discussions*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (2001): *The grounded theory perspective: conceptualization contrasted with description*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (2002): *The Grounded Theory Perspective II*, Mill Valley, CA: Sociology Press.
- (2003): «Naturalist inquiry and grounded theory» [68 paragraphs], *Forum Qualitative Sozialforschung*, 5 (1). Disponible en <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-04/1-04glaser-e.htm>.
- GLASER, B. G., y STRAUSS, A. L. (1965): *Awareness of Dying*, Chicago: Aldine.
- (1967): *The Discovery of Grounded Theory*, Chicago: Aldine.

- GUBA, E. G., y LINCOLN, Y. S. (1989): *Fourth generation evaluation*, Newbury Park, CA: Sage.
- (1994): «Competing paradigms in qualitative research», en N. K. Denzin e Y. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 105-117.
- IBÁÑEZ, J. (1979): *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Madrid: Siglo XXI.
- KIRK, J., y MILLER, M. L. (1986): *Reliability and Validity in Qualitative Research*, Newbury Park, CA: Sage (Qualitative Research Methods Series, vol. 1).
- KÖNIG, R. (comp.) (1973): *Tratado de sociología empírica*, Madrid: Tecnos.
- LE COMPTE, M., y GOETZ, J. (1982): «Problems of reliability and validity in ethnographic research», *Review of Educational Research*, 52 (1), pp. 31-60.
- LINCOLN, Y. S., y GUBA, E. G. (1985): *Naturalist Inquiry*, London: Sage.
- MAXWELL, J. A. (1996): *Qualitative research design: An interactive approach*, London: Sage.
- MILLS, C. W. (1961): *La imaginación sociológica*, México: Fondo de Cultura Económica.
- MORSE, J. M.; BARRETT, M.; MAYAN, M.; OLSON, K., y SPIERS, J. (2002): «Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research», *International Journal of Qualitative Methods*, 1 (2). Disponible en <http://www.ualberta.ca/~ijqm/>.
- QUALIDATA (1995): *Guidelines for Depositing Qualitative Data*. <http://www.essex.ac.uk/qualidata/forms/index.htm>.
- SANJECK, R. (ed.) (1990): *Fieldnotes: The makings of anthropology*, New York, Ithaca: Cornell University Press.
- SCHWANDT, T. A. (1996): «Farewell to criteriology», *Qualitative Inquiry*, 2 (1): 58-72.
- SEALE, C. (1999): *The quality of qualitative research*, London: Sage.
- SEALE, C.; GOBO, G.; GUBRIUM, J. F., y SILVERMAN, D. (2004) (eds.): *Qualitative research practice*, London: Sage.
- SILVERMAN, D. (2000): *Doing qualitative research: A practical handbook*, London: Sage.
- SPRADLEY, J. P. (1980): *Participant observation*, New York: Holt, Rinehart & Winston.
- STRAUSS, A., y CORBIN, J. (1990): *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, London, Sage.
- TORRES ALBERO, C. (ed.) (2003): *IOP/CIS 1963-2003: Entrevistas a sus directores y presidentes*, Madrid: CIS.
- VALLES, M. S. (1997): *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid: Síntesis.
- (2001): «Ventajas y desafíos del uso de programas informáticos (e.g. ATLAS.ti y MAXqda) en el análisis cualitativo. Una reflexión metodológica desde la *grounded theory* y el contexto de la investigación social española», en *Seminario sobre Investigación Avanzada Cualitativa Asistida por Ordenador*, Granada, 22-23 noviembre, *Documentos de Trabajo Serie Sociología* (S2001/05) de la Fundación Centro de Estudios Andaluces, 2002, 26 pp.
- (2002): *Entrevistas cualitativas*, Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, n.º 32).
- WELSH, E. (2002): «Dealing with data: Using NVivo in the qualitative data analysis process» [12 paragraphs], *Forum Qualitative Sozialforschung*, 3 (2). Disponible en <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-02/2-02welshe.htm>.

ABSTRACT

For some time now, the rhetoric of *quality* has been becoming more and more ubiquitous in our societies and is familiar in any corner of everyday life. There is a greater need right now, at a time of the emergence of this stamp of «quality», to define both conceptually and empirically what it means in the sociological research field we are dealing with. In this article we attempt to focus attention on the relationship between *quality* and qualitative research in the field of sociology, pointing out some old contributions that have been neglected in the recent contributions of authors such as Seale, Silverman or Morse. The pioneering, continued and current contribution from Glaser is defended. Likewise, the background approaches and technical proposals that have to do with the filing of materials taken from qualitative studies and the ambivalent role of software regarding *quality* are promoted. This all starts out from the most recent research experience in the Spanish and international context.

Key words: Qualitative Social Research, Methodology, Quality.

