

REFLEXIONES ACERCA DE LA METODOLOGIA CUALITATIVA PARA EL ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES

REFLECTIONS ABOUT QUALITATIVE METHODOLOGY FOR ORGANIZATIONAL STUDIES

Adriana Norma Fassio

Resumen

En este artículo se aborda la discusión sobre la complementariedad/antagonismo de las perspectivas cualitativas y cuantitativas, a partir de lo cual se profundiza sobre algunas características de la metodología y técnicas cualitativas y su puesta en juego para el diagnóstico organizacional. Se reflexiona sobre los componentes y secuencia de las decisiones que se toman a lo largo de una investigación organizacional desde la perspectiva cualitativa, así como sobre los alcances y dificultades que se enfrentan.

Palabras clave: Metodología cualitativa; Diagnóstico organizacional.

Adriana Norma Fassio
adrianafassio@yahoo.com

Facultad de Ciencias Económicas.
 Universidad Nacional de Buenos
 Aires. Argentina.

Abstract

This article discusses the complementarity/ antagonism of the qualitative and quantitative perspectives, from which some aspects of the qualitative paradigm are explored and bring into play for the organizational diagnosis. It reflects on the components and sequence of the decisions that are made throughout an organizational research based on the qualitative perspective, as well as the scope and difficulties that are faced.

Keywords: Qualitative Methodology; Organizational Diagnosis.



Ciencias Administrativas se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina.

Introducción

Las organizaciones son formaciones sociales, totalidades articuladas con un número previsible de miembros y una diferenciación interna de funciones; están orientadas de una manera consciente hacia fines y objetivos específicos, y tienen en común estar configuradas racionalmente, al menos en su intención con vistas al logro de esos fines y objetivos. Las organizaciones complejas conforman el ámbito en el que se desenvuelve la tarea profesional de los administradores en los tres sectores en los que se inscriben: público estatal, privado con fines de lucro y de la sociedad civil. Los organismos de la administración pública, el hospital, la escuela, la cárcel, la empresa, la mutual, la fundación son solo algunos ejemplos de la diversidad de las organizaciones que conforman el tejido de las sociedades en la posmodernidad (Mayntz, 1990; Suarez, 1975).

En este artículo se reflexiona sobre la investigación cualitativa orientada a indagar sobre el quehacer organizacional. El diagnóstico organizacional supone el conocimiento de una situación problemática o no deseada que es necesario mejorar/resolver (Schmukler, 2016). Es por ello relevante, dentro del campo de la administración y del análisis organizacional, la discusión sobre las herramientas disponibles para la realización de diagnósticos, para, a partir de ello, planificar las intervenciones organizacionales a fin de mejorar el desempeño y el cumplimiento de objetivos organizacionales.

La discusión sobre la complementariedad/ antagonismo de las perspectivas cuantitativas y cualitativas tiene una larga tradición, aún no cerrada, que debe ser encuadrada en “los procesos sociales e históricos de construcción de los sujetos/objetos sociales y en la propia historia de los lenguajes/ciencias/metodologías que se gestaron en forma paralela a dicha construcción” (Conde, 2007, p. 53). Partimos de la noción sobre la construcción del objeto de estudio como proceso no independiente

de la metodología que se pone en juego para dar cuenta de él (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 1996).

La producción de los datos (recolección, análisis, interpretación y textualización) se encuentra estrechamente ligada a la construcción teórica que ilumina la investigación que es a la vez un acto empírico (aborda fenómenos observables) y teórico (plantea hipótesis sobre la estructura subyacente a las relaciones observadas). La elección de un método/técnica de trabajo implica una decisión (consciente o inconsciente) que se busca hacer consciente por medio de la reflexión, a fin de superar o atenuar las parcialidades tales como: el origen social del investigador; el investigador y su ubicación como analista en el contexto académico y la parcialidad intelectualista que nos hace percibir el mundo (y las organizaciones en él inscriptas) como un espectáculo (Wacquant, 1995).

Los abordajes cualitativo y cuantitativo: divergencias y convergencias

La controversia sobre el debate metodológico¹ se centró durante gran parte del siglo XX en los conceptos de cualidad y cantidad (Marradi, Archenti y Piovani, 2007). El abordaje cuantitativo proviene de la tradición de las ciencias naturales y es sintetizado por Durkheim en los principios de externalidad y objetividad que implican: a) la existencia de causalidad en los hechos sociales; b) los hechos sociales son cosas y como tales son conocidos a partir de métodos objetivos; c) los hechos sociales son cosas sociales y pueden ser explicados sólo por otros hechos sociales (Durkheim, 1965; Marradi et al., 2007).

En tanto que Weber (1984) plantea que para entender la conducta humana (acción social) es necesario hacerlo a través de su interpretación, en la medida en que los sujetos involucrados en la acción incorporen en ella un sentido subjetivo.

¹ Marradi, Archenti y Piovani (2007) expresan que “los términos metodología, método y técnica no se definen con precisión e incluso son intercambiables. Dado el uso de la palabra método en la tradición de la filosofía de las ciencias sociales, se lo ha reificado de modo tal que el ‘método’ no es solo la forma de cumplir una serie de pasos y procedimientos (p.e. método experimental), sino algún paso específico y/o un instrumento operativo que permita cumplir uno o varios pasos (técnicas)” (p.53-54). Sautú (2003) dice que “la metodología es una rama de la lógica que se ocupa de la aplicación de los principios de razonamiento a la investigación científica. Es un sistema de métodos en una ciencia particular; el método es un modo de hacer, un procedimiento generalmente regular y ordenado” (p.55- 57). La estructura del modelo de investigación asocia los métodos a la producción de evidencia empírica y eventualmente a su análisis y enunciado de conclusiones. La función de los métodos es adecuar los principios generales de las orientaciones teórico metodológicas a los requerimientos de producción de evidencia empírica (Sautú, 2003). Por lo tanto, los conceptos recortan y seleccionan la realidad estudiada, mientras que los caminos (métodos y técnicas) son procesos de trabajo que producen un conocimiento necesariamente limitado, que puede ilustrarse con la metáfora del lente que amplifica o acerca (Forni, 1993).

Considera que la explicación es diferencial entre las ciencias físicas y las culturales. Para las primeras, el experimento es el método de explicación, en tanto que para las ciencias de la cultura el método de comprensión se da por medio de la conformación de tipos ideales. En esta línea surge la propuesta de captar la perspectiva del sujeto como eje del conocimiento social (Forni, 1993). Supone reducción al mínimo la separación entre ciencia y vida cotidiana, recuperación de la voz de los actores sociales; mayor dependencia del contexto en el que se realiza la investigación; preferencia por problemas micro; orientación descriptiva, inductiva, comprensión global; construcción de la causalidad a través de las narraciones y necesidad de vigilancia epistemológica (Marradi et al., 2007).

Estas perspectivas se relacionan con metodologías (Sautú, 2003): positivismo y post positivismo relacionados con los abordajes cuantitativos tal como es el método de asociación (un análisis bivariado o multivariado), equivalente al experimento en ciencias naturales. Y en el otro extremo el constructivismo (y también para algunos autores el post positivismo) asociado con los abordajes cualitativos. Este enfoque supone una propuesta metodológica denominada visión “no estándar”.

Algunas diferencias de la investigación cualitativa respecto de la cuantitativa (Fassio y Pascual, 2015) se basan en: a) la investigación cualitativa hace mucho más énfasis en la interpretación que la cuantitativa; b) la investigación cualitativa remite al contexto en tanto que la cuantitativa no lo hace; c) es muy relevante en la cualitativa la relación entre la cultura y su conexión con otros aspectos de la organización; d) la investigación cualitativa da relevancia a los procesos organizacionales (dinámica), en tanto que la cuantitativa realiza un análisis estático a partir de cual se exploran las relaciones entre las variables; y e) el análisis cualitativo supone el diálogo entre los datos y la teoría y su reformulación en función de los datos/hallazgos; en tanto que el cuantitativo requiere la preparación de un marco teórico a partir del cual se recolecta la información, con lo que es muy difícil cambiar la orientación de la investigación.

A pesar de las diferencias mencionadas,

a partir de los años 80 del siglo pasado, algunos autores las minimizan considerando como eje el objetivo de la investigación y la toma de decisiones metodológicas a partir de él. Así, Bryman (2000), si bien las reconoce en función de la consideración del objeto de estudio y el grado de implicación del investigador, propone la articulación de métodos/técnicas a partir de: 1) el presupuesto de triangulación²; 2) la consideración de aspectos cualitativos, más allá de que se esté usando una técnica cuantitativa (como aspectos relevantes durante la administración de un cuestionario con preguntas cerradas, relacionados con la observación del espacio y de las emociones/actitudes del entrevistado) o de estrategias de análisis cuantitativo cuando se parte de técnicas de recolección de datos cualitativas (análisis cuantitativo de contenido); 3) la complementariedad de ambos enfoques cuando se intenta la exploración y la confirmación como ejes fundamentales del contexto de descubrimiento y de justificación, y 4) la consideración del fundamento de las técnicas de recolección de datos como similar, más allá de las diferencias en el proceso de recolección y análisis de la información. La articulación de métodos se utiliza tanto para el análisis como para la validación de los datos, ya que permite integrar y contrastar toda la información con que se cuenta para tener una visión exhaustiva y compleja del fenómeno estudiado, y luego, neutralizar los sesgos (Arias Valencia, 2000; Beltrán, 2000; Combessie, 2005; Denzin, 1978; Fassio y Pascual, 2015; Fassio y Ruddy, 2012; Forni, 1993; Gallart, 1993; Jick, 1978; Sautú, 2003).

En la actualidad la combinación de métodos es denominada por algunos investigadores como métodos mixtos (mixed methods) (Bryman, 2006; Johnson, Onwuegbuzie y Turner, 2007) a partir de la cual se trata de lograr la complementariedad de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sirviéndose de cada uno de ellos, según convenga a los objetivos propuestos. Por su parte, Molina Azorín, López Gamero, Pereira Moliner, Pertuza Ortega y Tari Guilló (2012) refieren a métodos híbridos como de uso común en el campo de las ciencias sociales, en especial sociología, educación y ciencias de la salud; sin embargo, esta no es una práctica frecuente en el ámbito de las investigaciones en gestión, donde

²La triangulación es una estrategia que permite el abordaje del objeto de estudio y su diagnóstico desde diversas metodologías, técnicas, fuentes o actores, a fin de conocer con mayor profundidad dicho objeto (la organización). Denzin (1978) la define como la combinación de abordajes en el estudio de un mismo fenómeno, tanto a partir de la combinación de técnicas dentro del método (de “tipo interior” que supone el uso de técnicas múltiples dentro de un método dado para recoger o interpretar los datos a partir del control cruzado de consistencia interna), como entre métodos (conformando “el método entre o a través” cuando se usa más de un método y se proporcionan datos comparables).

prevalecen los estudios de tipo cuantitativos; y en lo concerniente a la aplicación de técnicas de recolección de datos se observa principalmente la combinación de entrevistas estructuradas o cuestionarios (cuantitativo) con entrevistas semi-estructuradas o no estructuradas (cualitativo) (Bryman, 2006).

El estudio de caso/s es una estrategia de investigación que se centra en la comprensión de las dinámicas que se presentan en escenarios puntuales, prestando atención a su particularidad y complejidad (Forni, 2010) y es muy utilizado en el análisis organizacional como fenómeno contemporáneo dentro del contexto de la vida real (Yin, 2009). Tiende a focalizar en un número limitado de hechos y situaciones para poder abordarlos con la profundidad necesaria para comprenderlos de modo holístico y contextualizado, y es considerado por algunos autores como parte de los métodos mixtos (Gallart, 1993; Flyvbjerg, 2006) en tanto que para otros constituye una estrategia de investigación cualitativa (Becker, 2016; Neiman y Quaranta, 2006; Stake, 2013).

La elección de la realización de un estudio de caso tiene que ver con a) la aparición de un fenómeno que excede la teoría existente; b) la existencia de un caso extremo y desviado del que la teoría en la que se encuentra enmarcado no puede dar cuenta; c) la selección de un caso por sus características paradigmáticas; d) las dificultades en la accesibilidad (Marradi et al., 2007). Los criterios para la elección del caso se relacionan con la existencia de un fenómeno reciente o poco estudiado (caso central); la existencia de casos extremos o atípicos; o casos críticos, de importancia estratégica en función al fenómeno que se estudia.

Stake (1994) plantea que el estudio de caso no es la elección de un método sino la de un objeto a ser estudiado. El estudio de caso puede ser a) único: intrínseco (en sí mismo) o instrumental (debido al interés conceptual), y b) colectivo, investigación comparativa de varios casos que son estudiados individualmente en su especificidad para luego compararlos a fin de distinguir diferencias y similitudes. La pregunta de investigación se convierte en el eje conceptual que estructura el estudio de caso. Las preguntas pueden estar dirigidas a cuestiones referidas a un determinado tipo de problema (*issue questions*) o a un tema de características empíricas (*topical information questions*).

Las preguntas de investigación se orientan al *cómo* y al *por qué*, cuya selección está relacionada a la pregunta que la investigación respondería y podría considerarse una particular muestra cualitativa (un solo caso o casos comparados) (Becker, 2016; Eisenhardt, 1989; Marradi et al., 2007; Neiman y Quaranta, 2006; Stake, 2013; Yin, 2009).

La investigación cualitativa aplicada a los estudios organizacionales

El objetivo del análisis cualitativo de la organización es comprenderla en profundidad desde las miradas de los distintos actores que la conforman con el propósito de generar teoría. Los procedimientos analíticos son actividades de teorización cuyo objetivo es descubrir conceptos y proposiciones, o confirmarlos. Consisten en detectar categorías teóricas, para luego manipularlas y establecer relaciones entre ellas. De esta manera, se elaboran explicaciones sobre el comportamiento de los distintos fenómenos organizacionales (Bryman, 2000; Glaser y Strauss, 1967). Es decir que el análisis cualitativo recupera las narrativas de los actores como parte de sus historias personales que se llevan a cabo en el marco de la vida cotidiana en circunstancias concretas cuya realización tiene lugar en las organizaciones y sus contextos (Vasilachis de Gialdino, 2006).

Cabe aclarar que la investigación cualitativa "(...) no posee tampoco un repertorio distintivo de métodos o prácticas que le sean enteramente propios. Los investigadores cualitativos hechan mano a numerosos recursos: la semiótica, el análisis de relatos, contenidos y discursos; el análisis fonológico y de archivos, e incluso las estadísticas, las tablas, los cuadros y los números. Reutilizan los enfoques, métodos y técnicas de la etnometodología, la fenomenología, la hermenéutica, el feminismo, la rizomática, el deconstruccionismo, la etnografía, las entrevistas, el psicoanálisis, los estudios culturales, encuestas, la observación participante, entre otros." (Denzin y Lincoln, 2011, p.55).

A diferencia de los estudios experimentales o cuasi experimentales, no se parte de variables identificadas a priori, sino de conceptos sensibilizadores que dan al investigador una orientación general respecto del fenómeno que se estudia (Bruyn, 1972). El proceso que realiza el analista organizacional es inductivo e intenta el descubrimiento, es por ello

que el investigador cualitativo es conocido como un *bricoleur/quilt maker* (Becker, 2016; Denzin y Lincoln, 2011). El análisis consiste en extraer/construir sentido de los datos: se examina la información disponible para delimitar, separar y seleccionar partes o unidades, que serán ordenadas y agregadas para descubrir las relaciones que existen entre ellas y con el todo (Combessie, 2005; Forni, 1993; Gallart, 1993; Fassio y Pascual, 2015; Taylor y Bogdan, 1986; Wright Mills, 1974).

Supone tanto el reconocimiento de la experiencia subjetiva del observador como de las personas observadas y plantea una multiplicidad de posiciones respecto tanto a la metodología en sí como sobre las técnicas a utilizar en función de los objetivos de investigación (Martínez Salgado, 1996). En este proceso el investigador se involucra con los sujetos estudiados, como coproductor de conocimiento. El “ser arte y parte” implica un riesgo alto, pero por otro lado, implicarse a fin de conocer y mantener relaciones de larga data permiten obtener respuestas más cercanas a lo que la gente realmente piensa (Bourgois, 2010). Sin embargo, es necesario tener presente aquellos aspectos negativos del relato y de las acciones. En nuestro caso, de las personas que conforman las organizaciones estudiadas y sus entornos inmediatos (*stakeholders*), ya que la cercanía afectiva puede impedir ver o preguntar sobre lo que molestaría al otro, o transformar al otro estudiado en un ejemplar “exótico” en el marco de nuestra sociedad (Scheper-Hughes, 1997).

La autoridad dispersa supone el reconocimiento de que el conocimiento de otras formas de vida involucran a varios autores que deberían tener presencia narrativa en el texto que es una mezcla de múltiples realidades negociadas (Geertz, 1989). Para ello es necesario resaltar la contradicción permanente: los obstáculos entre uno mismo y los otros, la cabeza y el corazón, conciencia e inconsciencia, historia y autobiografía y la necesidad de encontrar nuevos caminos para expresar la interdependencia de estas oposiciones (Carvalho, 1993; Turner, 1980).

Desde el abordaje cualitativo se considera la recolección de datos como una instancia en que a) la realidad social se construye a partir del sentido práctico de los actores; b) la significación del fenómeno social es el resultado de la construcción de los actores y la negociación de sus interpretaciones; c) la noción del investigador como mero observador (paradigma positivista)

es reemplazada por la del investigador como productor de sentido; d) la noción de construcción conjunta de sentido (el analista organizacional y los miembros de la organización y de su entorno) ha penetrado la discusión metodológica y pone en el juego la propia experiencia de vida del investigador. El objetivo de la descripción y, eventualmente de la comparación, no es poner a prueba teoría, sino generar teoría. Es decir la formulación de nuevas hipótesis y preguntas problematizantes que guiarán nuevamente la mirada en el campo y permitirán interpretar los hechos sociales (Flick, 2007).

Retomando los conceptos hasta aquí trabajados, la investigación cualitativa aplicada a las organizaciones se caracteriza por: 1) tomar el punto de vista de aquellos que están dentro de la organización, haciendo especial énfasis en la interpretación de los directivos sobre la naturaleza de la organización; 2) mostrar un fuerte sentido del contexto, a través de la descripción de la organización y de lo que aparenta ser, enfatizando la interpretación de los aspectos principales y delineando el contexto; 3) la centralidad de los procesos; la aproximación es muy desestructurada y supone la entrada al campo con un marco teórico mínimo y sin hipótesis previas; 5) emplear tres técnicas principales de recolección de datos: la entrevista, la conversación y los documentos; 6) sostener que no es fácil observar la cultura, aunque es algo construido y mantenido por los miembros de la organización; y 7) obtener información a partir de la cercana proximidad con el fenómeno observado y por el cual el investigador se interesa, es decir, observar el flujo de interacción de primera mano a fin de reconocer qué es importante para los actores (Bryman, 1995; 2000).

El proceso de la investigación cualitativa orientado al análisis organizacional

La no linealidad del proceso de investigación cualitativa es su característica principal (Fassio y Pascual, 2015, 2016). El diseño flexible da cuenta de la posibilidad de hallar situaciones nuevas e inesperadas vinculadas al tema de estudio durante el proceso de investigación. Los pasos sugeridos del diseño flexible son a) la formulación de la pregunta global que la investigación responderá; b) la formulación de preguntas de investigación específicas; c) la formulación de conceptos sensibilizadores; d) la selección de los grupos a partir

de los cuales estudiar la pregunta; e) la selección de los diseños y métodos; evaluación y reformulación de las preguntas de investigación específicas; f) la recogida de datos; g) la evaluación y reformulación de las preguntas de investigación específicas; g) el análisis de datos; h) la transferibilidad y evaluación de los análisis; i) la formulación de los hallazgos (Flick, 2007; Mendizabal, 2006).

Los estudios cualitativos se llevan a cabo en general a partir de muestras no probabilísticas (Fassio y Pascual, 2015, 2016). Estas pueden ser determinadas a priori o definidas gradualmente durante el proceso de investigación. En el primer caso (muestras representativas, intencionales, accesibles, entre otras) se limita a priori la amplitud de la variación de los casos y de la posible comparación, y si el objetivo del estudio es el desarrollo de teoría, este tipo de muestreo la limita de un modo esencial. En tanto que con las muestras teóricas las decisiones sobre los casos a estudiar se toman en el curso de la investigación, es decir que la teoría que se pretende formular a partir del trabajo de campo es el punto de referencia para la elección, y la decisión de continuar indagando nuevos casos se resuelve a partir del concepto de saturación teórica (que supone que no se encuentran datos significativos adicionales con el agregado de nuevos casos) (Flick, 2007; Glaser y Strauss, 1967).

Uno de los puntos controversiales de los estudios cualitativos es el de entrada al campo (en nuestro caso la organización), la negociación con los “porteros” (quienes facilitan el acceso) (Taylor y Bogdan, 1986) y la posibilidad concreta de ingreso a la organización dado que “las discrepancias de intereses y perspectivas entre los investigadores y las instituciones en estudio no se pueden eliminar. No obstante, es posible minimizarlas desarrollando confianza suficiente para forjar una alianza operativa en la que se haga posible la investigación” (Flick, 2007, p. 71). Resuelta la entrada a la organización subsiste el problema de acceso a las personas: cómo encontrarlas y comprometerlas con el estudio. La estrategia de “bola de nieve”, es decir, que una persona nos referencie a otra, es efectiva, sin olvidar que cuanto más lejanos y ajenos al propio círculo del investigador sean los informantes, mayor probabilidad de obtener información desconocida y nueva para el investigador. Por el contrario en el continuo del investigador como “extraño” a la organización y “alguien de adentro” se presentan diversas posiciones, pero vale la pena recordar que existe información organizacional que está vedada

para aquellos que no pertenecen a ella.

La investigación organizacional a partir de estudios cualitativos se relaciona con el cumplimiento de diversos objetivos investigativos. Por ejemplo, Erving Goffman (2001) en su clásico trabajo sobre las “instituciones totales” elabora dicho concepto a partir de la observación de interacciones y escisiones entre los “internos” y el “personal” en el manejo burocrático de un hospital psiquiátrico.

Ali, Pascoe, y Warne (2002) se centraron en los factores que permiten el aprendizaje organizacional en una investigación exploratoria en la que utilizaron técnicas etnográficas tales como observación y cuestionarios en el campo, y concluyeron que el desarrollo de los sistemas de aprendizaje requiere una comprensión de los aspectos culturales e interpersonales que prevalecen en los ambientes de trabajo. Por su parte, Perlo (2011) estudió, a partir del estudio de caso, el fracaso en la gestión de los cambios y las dificultades en la gestión del aprendizaje organizacional y concluyó que para garantizar cambios reales y efectivos debe realizarse una gestión a través del aprendizaje de competencias formativas y organizativas. Salinas (2001) investigó los impactos de la difusión de principios y conceptos de aprendizaje organizacional en las prácticas de trabajo de los auditores internos de una organización de servicios financieros. El trabajo analizó y evaluó, en un proceso de investigación longitudinal, la exploración de métodos de aprendizaje sustentados desde el “aprendizaje experiencial a través de la solución de problemas”.

Los estudios relacionados con la cultura organizacional y la comprensión de los mecanismos puestos en juego para analizar el rol de la cultura en los procesos de integración interna y adaptación externa de la organización proponen abordajes cualitativos (Dimitrova y Marín, 2008; Schein, 1988); así como los relacionados con el poder como un flujo en la vida organizacional en los que se analizan las apuestas, recursos y recompensas esperadas por los actores en el marco de un sistema organizacional (Crozier y Friedberg, 1990).

El uso de técnicas cualitativas para el estudio de las organizaciones

Existen múltiples técnicas cualitativas de recolección de datos aplicables a los estudios organizacionales,

en particular: la observación, las entrevistas individuales y grupales y el análisis de documentos varios.

La observación (García Ferrando, 2000) y la observación participante son técnicas tradicionales (Greenwood, D. y Levin, M., 2011; Sanmartín, 2000; Velasco y Díaz de Rada, 1997) que se identificaron como sinónimos de la investigación cualitativa y que suponen, por parte del investigador, el trabajar directamente en el terreno a partir de un aprendizaje de la mirada interesada y convocante de la realidad social y una actitud dialógica orientada al pasaje del monólogo al diálogo (Ameigeiras, 2006). La observación de las producciones de la cultura organizacional y de las interacciones entre los miembros de una organización son ejemplo de ello.

Las entrevistas suponen un diseño flexible para que los actores expresen su punto de vista en una situación de preguntas abiertas (Flick, 2007). Se dan en un continuo desde las no estructuradas, llamadas en profundidad, que suponen una guía de temas a relevar (que incluyen las denominadas a informante clave) hasta aquellas organizadas con preguntas abiertas o semiestructuradas (Fassio y Pascual, 2015; Fontana y Frey, 2015). Melamed (2006) recupera a través de entrevistas la mirada de los CEOs de grandes empresas sobre su relación “voraz” con ellas.

Las historias de vida (por ejemplo a miembros fundadores) son una modalidad de entrevista cualitativa en profundidad en la que se producen reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes para comprender la propia perspectiva de los informantes respecto a experiencias o situaciones (Sparkers, 1994; Taylor y Bogdan, 1986). Se trata entonces de escuchar a las personas interrogadas e implica, en muchas ocasiones, una concepción ética que es la de dar voz a quienes no tienen oportunidad de ser oídos en la medida en que la difusión de la palabra de los entrevistados es una estrategia de problematizar socialmente una temática (Anderson y Jack, 1991; Ameigeiras, 2006; Balán, 1974; Bertaux, 1981; Cortés Pascual, Medrano Samaniego y Aierbe Barandiarán, 2005; Kornblit, 2004). Es necesario hacer una distinción entre relato e historia de vida. El primero se refiere a una historia de vida o parte de ella relatada por la persona que la ha vivido, en tanto que la segunda a los estudios de caso sobre una persona dada que comprenden, además del propio relato de vida, el análisis de documentos varios relacionados con ese sujeto (Bertaux, 1981;

Valles Martínez, 2000).

Las entrevistas de grupo y los grupos de discusión o focales están compuestos por personas que poseen cierta característica común (comparten un área organizacional/pertenecen a un mismo nivel en la estructura) y que ofrecen información de naturaleza cualitativa sobre las percepciones, actitudes y opiniones a través de una conversación guiada (Combessie, 2005; Ibáñez, 2000; Krueger, 1994; Orti, 2000; Petracci, 2004; Taylor y Bogdan, 1986; Valles Martínez, 2000). En el primer caso las personas se conocen y se trata de recoger la opinión de un grupo preexistente, en tanto que los grupos focales implican una situación experimental en la que se convocan entre seis y doce personas que no se conocen entre sí. La propuesta es de discusión grupal sobre determinado tema e implica una serie de negociaciones en las que el grupo establece acuerdos. Lo que surge es la opinión a través del acuerdo grupal y no las opiniones particulares de cada uno de sus integrantes (Aigner, 2002; Flick, 2007; Kamberelis y Dimitriadis, 2015).

El registro de las situaciones observadas, del contexto de desarrollo de las entrevistas y de las propias percepciones y sentimientos del investigador (cuadernos y notas de campo) son requisitos insoslayables de las técnicas cualitativas, que también son analizados a fin de contextualizar y relativizar los dichos de los sujetos entrevistados.

Finalmente, el análisis de documentos trata, por lo general, información producida con anterioridad e independientemente de la investigación. En esta línea estarían las memorias, diarios personales, etc. que muestran, fundamentalmente, la percepción de los autores sobre un hecho determinado y son documentos privados frecuentemente difíciles de conseguir. Por otro lado, ciertos documentos públicos tales como normas, actas, balances, boletines, publicaciones de las organizaciones, informes de auditoría, etc. pueden convertirse en fuente de datos de gran valor respecto de procesos organizacionales complejos y de la posición de los diversos actores involucrados en ellos (Finnegan, 1998; Jupp, 1998; Valles Martínez, 2000).

Reafirmamos que la decisión sobre la/s técnica/s a utilizar en el curso del trabajo de campo en el diagnóstico organizacional están relacionadas con la pregunta de investigación que se desea responder, con las características de los entrevistados, su contexto, su margen de libertad, así como con las habilidades y prejuicios del

investigador (Wacquant, 1995).

Reflexiones finales

Hemos abordado a lo largo de este artículo algunos ejes relacionados con los estudios cualitativos aplicados al campo de los estudios organizacionales y sobre la existencia de articulación entre abordajes cualitativos y cuantitativos en función de la pregunta problematizante que dio lugar a la planificación y desarrollo de la investigación.

El abordaje cualitativo es pertinente y recomendable para el estudio de la organización en profundidad (estudio de caso/s) a partir de diversas técnicas cualitativas referenciadas en el artículo. Finalmente rescatamos el compromiso ético pluralista y democrático que asume el investigador organizacional desde este abordaje dado que se promueve el cooperativismo y la apertura, incompatibles con la ética investigativa de poder asimétrico (investigador/investigado) (Christians, 2011; Lahire, 2016).

Referencias bibliográficas

- Aignerren, M. (2002). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. La sociología en sus escenarios, 7. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/1611/1264>
- Ali, I., Pascoe, C., y Warne, L. (2002). Interactions of organizational culture and collaboration in working and learning. *Educational Technology and Society*, 5(2), 60-68
- Ameigeiras, A. (2006). El abordaje etnográfico en la investigación social. En Vasilachis de Gialdino (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 107-151). Barcelona: Gedisa
- Anderson, K. y Jack, D. (1991). Learning to listen: interview techniques and analyses. En S. Gluck y D. Patai, *Women's words. The feminist practice of oral history* (pp.11-26). London: Routledge.
- Arias Valencia, M.M. (marzo, 2000). La triangulación metodológica. Sus principios alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería*, 18(1), 13-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105218294001.pdf>
- Balán, J. (compilador) (1974). *Las historias de vida en ciencias sociales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Becker, H. (2016). *Mozart, el asesinato y los límites del sentido común. Como construir teoría a partir de casos*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Beltran, M. (2000). Cinco vías de acceso a la realidad social. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (compiladores), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 15-56). Madrid: Alianza.
- Bertaux, D. (1981). *Biography et society. The life history approach in social sciences*. Londres: Sage.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. y Passeron, J. (1996). *El oficio del sociólogo*. México: Siglo XXI.
- Bourgois, P. (2010). *En busca de respeto: vendiendo crack en Harlem*. Buenos Aires: Siglo XXI
- Bryman, A. (1995). *Research Methods and Organization Studies*. London: Routledge.
- Bryman, A. (2000). *Quantity and quality in social research*. London: Routledge.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative research*, 6(1), 97-113.
- Bruyn, S. (1972). *La perspectiva humana en sociología*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Carvalho, J. (1993). Antropología. Saber académico y experiencia iniciática. *Antropológicas*. Nueva Época, 5, 75-86.
- Christians, C. (2011). La ética y la política en la investigación cualitativa. En N. Denzin e Y.

- Lincoln (Eds.), El campo de la investigación cualitativa (Vol. I, pp. 283-323). México: Gedisa.
- Combessie, J.C. (2005). El método en sociología. Córdoba: Ferreira Editor.
- Conde, F. (2007). Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en el contexto de la historia de las ciencias. En J. Gutiérrez y J. M. Delgado (Eds.), Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales (pp. 53-68). Madrid: Síntesis Psicología.
- Cortés Pascual, M. P., Medrano Samaniego, C., Aierbe Barandiarán, A. (2005). Un estudio sobre las historias de vida de los sujetos mayores. *Intervención Psicosocial*, 14(1), 5-20.
- Crozier, M. y Friedberg, E. (1990). El actor y el sistema. México: Alianza.
- Denzin, N. (1978). The research act. New York: Mc.Graw Hill .
- Denzin, N. y, & Lincoln, Y. (2011). Introducción general. La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. En El campo de la investigación cualitativa (Vol. I, pp. 43-101). México: Gedisa.
- Dimitrova, E. S., y Marín, A. L. (2006). El concepto de cultura de las organizaciones: Centralidad actual y evolución. *Revista Internacional de Organizaciones* 0. Recuperado de http://revista-rio.org/index.php/revista_rio/article/viewArticle/4
- Durkheim, E. (1965). Las reglas del método sociológico. Buenos Aires: Shaphire.
- Eisenhardt, K. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Fassio, A., y Pascual, L. (2015). Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional. Buenos Aires: EUDEBA.
- Fassio, A., y Pascual, L. (2016). Herramientas básicas de investigación para el diagnóstico e intervención organizacional en organizaciones públicas. En M. Krieger (Ed.), Métodos y técnicas de diagnóstico e intervención en administración pública (pp. 47-80). Buenos Aires: Errepar.
- Fassio, A, y Ruty, M.G. (2012). La triangulación aplicada a la gestión: diagnóstico, monitoreo y evaluación de políticas públicas. En I Seminario de Investigación Interdisciplinar de IADCOM. Instituto de Investigaciones en Administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión Facultad de Ciencias Económicas, UBA. ISBN 978-950-29-1416-9, págs. 55-70 <http://web.econ.uba.ar/WAppFCE01/CrudBoxContainer01?Function=getXhtml&boxContainerPOID=2532>.
- Finnegan, R. (1998). Using documents. En R. Sapsford y V. Jupp (Eds.), *Data collection and analysis*, (pp.138-151). London: Sage.
- Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study. *Research. Qualitative Inquiry* 12 (2), 219-245. DOI: 10.1177/1077800405284363.
- Fontana, A., y Frey, J. (s. f.). La entrevista. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Métodos de recolección y análisis de datos* (Vol. IV, pp. 140-201). Buenos Aires: Gedisa.
- Forni, F. (1993). Estrategias de recolección y estrategias de análisis en la investigación social. En F. Forni, M.A Gallart. e I. Vasilachis de Gialdino. *Metodos cualitativos II, La práctica de la investigación*, (pp.9-105). Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Forni, P. (2010). Los estudios de caso: orígenes, cuestiones de diseño y su aporte a la teoría social. *Miríada. Investigación en ciencias sociales* (5), 61-80.
- Gallart, M. A. (1993). La integración de métodos y la metodología cualitativa. En F.Forni, M.A

- Gallart, e I. Vasilachis de Gialdino. *Metodos cualitativos II, La práctica de la investigación*, (pp.107-151). Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- García Ferrando, M. (2000). La observación científica y la obtención de datos sociológicos. En M. García Ferrando, J. Ibáñez. y F. Alvira (compiladores), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, (pp. 129-144). Madrid: Alianza.
- Geertz, C. (1989). *El antropólogo como autor*. Barcelona: Paidós Studio.
- Glaser, B. y Strauss A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine.
- Goffman E. (2001). *Internados*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Greenwood, D. y Levin, M. (2011). La reforma de las ciencias sociales y de las universidades a través de la investigación acción. En N. Denzin, N. e Y. Lincoln, *Manual de investigación cualitativa. El campo de la investigación cualitativa* (pp.117-164) México: Gedisa.
- Ibáñez, J. (2000). Como se realiza una investigación mediante grupos de discusión. En M.García Ferrando, J. Ibáñez. y F. Alvira (compiladores), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, (pp. 281-297). Madrid: Alianza.
- Jick, T.D. (diciembre, 1978). *Mixing qualitative and quantitative methods. The triangulation in action*. *Administrative Science Quarterly*, 24, 602-611.
- Johnson, B., Onwuegbuzie, A., Turner, L. (2007). *Toward a Definition of Mixed Methods Research*. *Journal of Mixed Methods Research*, 1 (2), 112-133.
- Jupp, V. (1998). Documents and critical research. En R. Sapsford y V. Jupp (Eds.), *Data collection and analysis*, (pp.298-316). London: Sage.
- Kamberelis, G., y Dimitriadis, G. (2015). Grupos focales. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Métodos de recolección y análisis de datos* (Vol. IV, pp. 494-531). Buenos Aires: Gedisa.
- Kornblit, A. (2004). Historias y relatos de vida: una herramienta clave en metodologías cualitativas. En A. Kornblit (coordinadora), *Metodologías cualitativas en ciencias sociales. Modelos y procedimientos de análisis*, (pp.15-33). Buenos Aires: Biblos.
- Krueger, R.A. (1994). *Focus Groups - A Practical Guide for applied Research* (2nd Edition). London: Sage.
- Lahire, B. (2016). *En defensa de la sociología: contra el mito de que los sociólogos son unos charlatanes, justifican a los delincuentes y distorsionan la realidad*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Mayntz R. (1990). *Sociología de la organización*. México: Alianza Editorial.
- Marradi, A., Archenti, N., y Piovani, J. I. (2007). *Metodología de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Emecé.
- Martínez Salgado, C. (1996). *Introducción al trabajo cualitativo de investigación*. En I. Szasz y S. Lerner, *Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad*, (pp.17-56). México: Colegio de México.
- Melamed A. (2006). *Trabajadores las veinticuatro horas del día. El cambio y los recursos humanos*. En *Empresas depredadoras. Recursos Humanos no tan humanos* (pp.35-67). Buenos Aires: Paidós.
- Mendizábal, N. (2006). Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa. En I. Vasilachis de Gialdino, *Estrategias de investigación cualitativa* (pp.65-106). Barcelona: Gedisa.
- Molina Azorín, J., López Gamero, M., Pereira Moliner, J., Pertuza Ortega, E. y Tarí Guilló, J. (2012). *Métodos Híbridos de investigación y dirección de empresas: ventajas y desventajas*. Cuadernos de

- Economía y Dirección de la Empresa, 15(2), 55–62. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccion-empresa-cede-324-articulo-metodos-hibridos-investigacion-direccion-empresas-S1138575812000035>
- Neiman, G., y Quaranta, G. (2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica. En I. Vasilachis de Gialdino (Ed.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 213-237). Barcelona: Gedisa.
- Orti, A. (2000). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirecta y la discusión de grupo. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (compiladores), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, (pp.271-274). Madrid: Alianza.
- Perlo, C. (2011). Procesos de cambio colectivo, nuevos marcos de comprensión para aprender el holomovimiento. *Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 81-96.
- Petracci, M. (2004). La agenda de la opinión pública a través de la discusión grupal. Una técnica de investigación cualitativa: el grupo focal. En A. Kornblit (coordinadora) *Metodologías cualitativas en ciencias sociales. Modelos y procedimientos de análisis*, (pp.77-89). Buenos Aires: Biblos.
- Salinas, J. L. (2001). Impactos da aprendizagem organizacional nas práticas de auditoria interna: um estudo no banco do Brasil. (Programa de Pós-Graduação em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Sanmartín, R. (2000). La observación participante. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (compiladores), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, (pp.145-165). Madrid: Alianza.
- Sautú, R. (2003). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Lumiere.
- Schein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Buenos Aires: Plaza Janes.
- Scheper-Hughes, N. (1997). *La muerte sin llanto. Violencia y vida cotidiana en Brasil*. Barcelona: Ariel.
- Schmukler, R. (2016). Acerca de la investigación diagnóstica y la intervención en la administración pública. En M. Krieger (Ed.), *Métodos y técnicas de diagnóstico e intervención en administración pública* (pp. 3-20). Buenos Aires: Errepar.
- Sparkes, A. (1994). Life histories and the issue of voice: reflections on an emerging relationship. *Qualitative studies in education*, 7 (2), 165-183.
- Stake, R. (1994). Case studies. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp.236-247). Lonfres: Sage.
- Stake, R. (2013). Estudios de caso cualitativos. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Estrategias de investigación cualitativa* (Vol. III, pp. 155-197). Barcelona: Gedisa.
- Suárez F. (1975). *Introducción a la sociología de las organizaciones*. [Material de Cátedra – mimeo]. Facultad de Ciencias Económicas –UBA
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.
- Turner, V. (1980). Prólogo. En B. Myerhoff, *Number our days*, (pp. xiii-xvii). New York: Touchstone.
- Valles Martínez, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). La investigación cualitativa. En I. Vasilachis de Gialdino (Ed.) *Estrategias de investigación cualitativa*, (pp.23-63). Barcelona: Gedisa.
- Velasco, H. y Díaz de Rada, A. (1997). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de la escuela*. Madrid: Trotta.
- Wacquant, L. (1995). Introducción. En P. Bourdieu.

y L. Wacquant, Respuestas. Por una antropología reflexiva, (pp.11-38). Madrid: Grijalbo.

Weber, M. (1984). Economía y Sociedad, México: FCE.

Wright Mills, C. (1974). Apéndice. Sobre la artesanía intelectual. En La imaginación sociológica, (pp.206-236). México: Fondo de Cultura Económica.

Yin, R. (2009). Case study research: Design and methods (Vol. 5). Thousand Oaks California: Sage.