




Vicerrectoría Académica
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia 



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>

Correo electrónico: revistacalidad@uned.ac.cr


La investigación cualitativa en Administración: ciencia y técnica

Qualitative research in Administration: science and technique

Rolando Bolaños-Garita ¹

rbolanos@uned.ac.cr

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

 <https://orcid.org/0000-0002-7864-3458>

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.3061](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.3061)

Volumen 12, Número 1

30 de mayo de 2021

pp. 104 – 127

Recibido: 27 de julio de 2020

Aprobado: 17 de abril de 2021

¹ Docente en la Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica.  <http://orcid.org/0000-0002-7864-3458>

La investigación cualitativa en Administración: ciencia y técnica

Rolando Bolaños-Garita

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.3061>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Resumen

El presente ensayo aborda la investigación cualitativa en Administración desde un tono propio, buscando reconocer algunas de sus características y condiciones que bien pueden diferenciarla de otros campos del conocimiento humano de naturaleza científica, en un afán por potenciar las habilidades de los investigadores noveles al respecto, pero también insumar a quienes ya cuentan con un camino recorrido, brindándoles una visión integradora o actual sobre la misma. Se sigue entonces un hilo conductor que abarca la ciencia en sentido general, pasando revista a los métodos y técnicas dables en el ámbito administrativo cualitativo.

Palabras clave: *Administración, ciencias sociales, cualitativo, métodos, información.*

Abstract

This essay addresses qualitative research in Administration from its own essence, seeking to recognize some of its characteristics and conditions that may differentiate it from other fields of human knowledge of a scientific nature, in an effort to enhance skills of new researchers in this regard, but also add to those who already have a road traveled, providing an integrating or current vision on it. It follows then a common thread that encompasses science in general, reviewing the methods and techniques available in the qualitative administrative field.

Keywords: *Administration, social sciences, qualitative, methods, information.*

Introducción

El presente ensayo fue concebido en todo momento como una herramienta que orientara – sobre todo– a los estudiantes y egresados de Ciencias de la Administración sobre la investigación cualitativa, dado que:

1. Es prácticamente inexistente un texto de tal naturaleza y, por el contrario, quienes deban satisfacer un proyecto investigativo al respecto deben apalancarse en textos orientados hacia o dedicados a otras ramas académicas.
2. Según el punto anterior, persisten las falencias de los investigadores administrativos sobre las maneras de aplicar la investigación cualitativa, ya que deben tratar de alinear los métodos y técnicas de otras ramas académicas a sus conocimientos y experiencias

La investigación cualitativa en Administración: ciencia y técnica

Rolando Bolaños-Garita

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v12i1.3061>

Artículo protegido por licencia Creative Commons

administrativistas. Si a esto se le agrega la posibilidad de que el Director del Proyecto tampoco esté familiarizado con tales métodos y técnicas, entonces el resultado podría, aparte de improvisado y casuístico, ser negativo o desastroso desde la perspectiva de la científicidad.

Se aclara también que, actualmente, resulta imposible referirse a la investigación cualitativa sin considerar elementos (diseños y técnicas) gestadas desde las Ciencias Sociales como Sociología, Antropología, Psicología (Flick, 2012; Icart, 2001), al igual que en Ciencias de la Educación o las Ciencias Políticas, entre otras. Por lo cual, una *Investigación Cualitativa* – exclusiva o paradigmáticamente²– *Administrativa* sería una falacia. Lo que sí resulta válido es aceptar que se ha dado una adaptación de dichos elementos en los términos propios de las Ciencias de la Administración; que no es nueva, y que es posible siga ocurriendo, tal y como otras (ciencias) sustraen elementos como los *Principios* del Proceso Administrativo: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación. Esto ocurre por la permeabilidad de las *Ciencias*, al contar con un grado de apertura suficiente para enviar o recibir elementos asociados a ellas o de su interés.

Esto último, siguiendo a Blanco y Pirela (2016), se alinearía con la *perspectiva multimétodo*, que consiste en una opción para investigar a partir del uso conjunto de diversos métodos y técnicas para el estudio de un mismo problema o fenómeno, valorando diferentes criterios de integración; se trata de una vinculación de las vías y procedimientos utilizados para producir y validar el conocimiento científico. Esto se basa en la complejidad de la realidad investigada y la inexistencia de un método que pueda abordarla y apropiarse de ella exclusivamente.

² Guba (citado en Valles, 1999) aclara sobre el término que:

Un paradigma representa un conjunto entrelazado de supuestos que conciernen la realidad (ontológica), conocimiento de esa realidad (epistemología), y las formas particulares para conocer acerca de esa realidad (metodología) (...) Cada investigador debe decidir qué [cuáles] supuestos son aceptables y apropiados para el tema de interés y luego usar métodos consecuentes con el paradigma seleccionado. (1999, p. 55)

Consideraciones generales sobre la ciencia (administrativista)

El ánimo o necesidad del ser humano de explicar, comprender, y ojalá controlar todo aquello que le rodea de forma próxima o lejana, debe rastrearse desde el inicio de la humanidad misma; no obstante, un recuento claro al respecto arranca en la denominada era socrática. Posteriormente, al transitar de la Edad Media (plagada de teorías y doctrinas católicas y sus respectivas antítesis protestantes) hacia la Ilustración (pasando por el Renacimiento), la cual tiene como banderín de salida la *Enciclopedia o diccionario razonado de las ciencias, las artes y los oficios*, dándose paso a discusiones sobre el conocimiento que cada individuo debería tener para lograr una mejor convivencia en sociedad.

En esa línea, prescriben Kedrov y Spirkin³ lo siguiente:

La ciencia es un sistema de conceptos acerca de fenómenos y leyes del mundo externo o de la actividad espiritual de los individuos, que permite prever y transformar la realidad en beneficio de la sociedad; una forma de actividad humana históricamente establecida, una “producción espiritual”, cuyo contenido y resultado es la reunión de hechos orientados en un determinado sentido, de hipótesis y teorías elaboradas y de las leyes que constituyen su fundamento, así como de procedimientos y métodos de investigación. (1993, p. 7)

La anterior transcripción resulta sumamente útil, por cuanto sentencia que el entendimiento científico de aquello que rodea al ser humano puede incluso ser de carácter inmaterial, al

³ Los mismos autores señalan:

Los nexos [y diferencias] entre las ciencias los determinan: 1) las cuestiones de que se ocupa la ciencia y las relaciones objetivas entre sus diferentes facetas; 2) el método y las condiciones de conocimiento de las cuestiones a tratar por la ciencia; 3) los fines que ha de conseguir la ciencia, y al servicio de los cuales se hallan los conocimientos científicos (1993, p. 91)

Se potencia así la separación de las Ciencias Administrativas para con otras, toda vez que aclaran que cada una (ciencia) ostenta elementos fundacionales y motivacionales muy propios que no le permiten confundirse con ninguna otra, a pesar de que entre ellas intercambien técnicas investigativas o conocimientos teórico-prácticos.

referirse a consideraciones “espirituales” que solo pueden hallarse en la forma de razonar de los individuos, tanto de manera unilateral como colectiva (sociedad).

Por ende, es importante denotar que, lo que en la actualidad se concibe como *investigación*, es producto del cuestionamiento y análisis crítico que sobre el mundo y sus elementos realizaron personajes que han sobresalido en épocas como las antes indicadas, ya que, como bien concluyó en su momento Lascares (1979, p. 75), las cosas se integran en el mundo del ser humano cuando se les racionaliza, se les da un sentido, una finalidad, un servir para determinado fin; cuando instrumentaliza las cosas a su servicio; entonces, las ha incorporado a su mundo.

Ha sido un transitar a lo largo de los siglos con proposiciones de todo tipo; algunas aceptadas, otras desechadas, que convergen, principalmente, en la partición entre *positivismo* y *constructivismo*; el primero alineado a lo cuantitativo y el segundo a lo cualitativo.

Según se indicó previamente, las investigaciones científicas, así en términos generales, son las únicas vías para construir y depurar el conocimiento humano *válido* y *comprobable*, ya que el conocimiento de otra índole podría considerarse espurio por su poco o nulo ligamen para con el rigor científico que cualquier investigación debe ostentar.

Bajo esa tesitura, podrá arribarse a una conclusión anticipada en cuanto al valor que ostenta el encuadre investigativo que se siga al momento de pretender desarrollar una investigación académica, la cual, por correlato, se tendría como científica por derecho propio.

De esta manera, la *Ciencia* según Quillet (citado en Pacheco y Flores) se refiere al “Conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas. Cuerpo de doctrina metódicamente formado y ordenado, que constituye un ramo particular del saber humano”

(2011, p. 24); y *Técnica*, según Fernández (citado por Pacheco y Flores), conlleva el “Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte para para lograr un objetivo específico” (2011, p. 61). Por ende, una se sirve de la otra, al punto de no poder trabajar ni avanzar separadamente, al ser la segunda la vía, medio o herramienta para lograr la primera, teórica o prácticamente.

Específicamente en cuanto a la *Administración*, se está en presencia de una ciencia porque, siguiendo a Barrantes: “La ciencia pertenece a la vida social, pues sus resultados se aplican al mejoramiento del medio natural y artificial, a la invención y manufactura de bienes naturales y culturales, de manera que se convierte en tecnología” (2013, p.25). Igualmente, sus postulados, actuales y futuros, pasaron y pasarán por valoraciones para determinar su validez y aplicabilidad en sociedad, que en términos llanos se conoce como método científico, el cual: “(...) se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida.” (Bernal, 2010, p. 58).

Se llega así a un punto medular, y es que las Ciencias Administrativas nunca estarán exentas de revisión constante, y más aún, todas aquellas proposiciones teóricas y metodológicas que pretendan formar parte de esa disciplina, serán hijas legítimas de proyectos de investigación de carácter académico o profesional, y que se plasmarán en documentos como las tesis académicas. Podrá caer en cuenta el lector que, cada vez que formule un proyecto de tesis y que este sea aprobado por la comunidad científica a través del respectivo Tribunal Académico, abona al conocimiento universal; de ahí la importancia que se tenga respecto a los métodos y técnicas disponibles para ello.

Las Ciencias de la Administración asimismo pueden segregarse teórica, metodológica y técnicamente desde dos aristas: desde la Administración Pública y desde la Administración

de Empresas o Negocios, siendo la primera la relativa al mejor entendimiento del Estado como ente mega-nacional, con fundamentos políticos y jurídicos propios, y con una maquinaria institucional y funcional dedicada a la mejor atención de las necesidades poblacionales manifiestas. En el otro extremo se ubica el campo doctrinal que busca la comprensión de los fenómenos inherentes de un sistema capitalista, en el cual se brindan libertades sociales y económicas suficientes para que las personas (físicas o jurídicas) pongan en práctica una actividad comercial independiente.

Y es que, ciertamente, el entorno que rodea al ser humano –e implícitamente al estudiante universitario en Administración– es absoluta e irremediamente cambiante, por lo cual, existe una necesidad inacabable de reconocer ese entorno investigativamente, sustrayendo sus elementos y analizándolos desde criterios científicos, con el objetivo de que dicha transformación se oriente hacia el beneficio de la propia humanidad, aclarando, eso sí, que el estudiante focaliza sus investigaciones desde un micro sistema que son las organizaciones (públicas o privadas). Esta aclaración resulta indispensable ya que, si bien pueden en el proceso abordarse elementos de mayor amplitud, por ejemplo de tipo social, político, histórico e incluso antropológico, estos son campos de acción pertenecientes más bien a otras disciplinas (Sociología, Ciencias Políticas, Historia, Antropología, etc.), debiendo orientar al Administrador(a) en formación para que no se desvíe de su esencia administrativista⁴.

⁴ Ya desde 1997 Garcíacastillo alertaba muy certeramente que la bibliografía sobre los fundamentos y métodos del conocimiento administrativo es en extremo escasa y poco conocida, incluyendo todo un decálogo sobre las falencias que, más de dos décadas después, aún se arrastran:

1. No existe literatura sobre epistemología de la administración.
2. Existe escaso interés científico entre los antiguos profesionales de la administración.
3. El conocimiento administrativo se desarrolla por especialistas de otros campos.
4. El conocimiento administrativo se produce en los países industrializados.
5. En los países subdesarrollados, el conocimiento administrativo es precario y obsoleto.
6. El conocimiento administrativo disponible está altamente ideologizado.
7. Los profesionales de la administración se encuentran en desventaja.
8. Los profesionales de la administración no administran.
9. Existe la necesidad de administrar actividades de investigación y desarrollo y esto no se ha tomado en cuenta.
10. Empresas y gobiernos son de gran interés para la sociedad y ello no es atendido.

Finalmente, el elemento trascendental que marca rotundamente la diferencia entre la investigación cualitativa y la cuantitativa, es que la segunda empleará el análisis estadístico, principalmente por medio de programas computacionales. Pero, también existen otras características propias de la primera que resultan líneas divisorias entre ambos tipos de investigación. Varias de ellas, que serán determinantes para seleccionar el diseño investigativo, se extraen de Mayring citado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN, 2012, p. 54-55)

1. Integralidad: Desde el enfoque cualitativo, se parte de la integralidad del sujeto/fenómeno investigado, es decir, no solamente se deben abordar aspectos aislados (por ejemplo, variables seleccionadas), sino siempre el sujeto/fenómeno en su totalidad.
2. Historicidad: Todo sujeto/fenómeno investigado tiene una historia desde antes de la intervención evaluada. Se debe entender el sujeto/fenómeno ante el trasfondo de esta historia para entender características o procesos de cambio que tienen su origen en tiempos anteriores al período que se aborda investigativamente.
3. Orientación hacia problemáticas relevantes para los sujetos evaluados: Los involucrados de la investigación no son tratados como “objetos de estudio”, sino como beneficiarios claves de la misma, por ende, el diseño debe proveer mecanismos que faciliten que los sujetos/fenómenos se apropien de los resultados.
4. Apertura: La apertura ante el sujeto/fenómeno investigado es uno de los principios básicos de la investigación cualitativa y precondition de una descripción exhaustiva. “Apertura” se refiere al riesgo de que preconcepciones teóricas o procedimientos metodológicos predefinidos puedan obstruir la percepción de aspectos básicos de lo investigado, por el simple hecho de que no se ha logrado anticipar dichos aspectos. Por eso, todo diseño cualitativo permanece abierto a modificar tanto las preconcepciones teóricas subyacentes como los procedimientos metodológicos. En

cierta medida, el diseño puede “emerger” durante el proceso de investigación en lugar de seguir un plan de trabajo detalladamente predefinido.

5. Metodología controlada: Pese a la apertura exigida, la descripción del objeto de investigación debe obedecer a criterios de calidad científica. Por eso, los métodos y técnicas aplicadas deben ser documentados y justificados detalladamente. Los mejores resultados no tienen valor alguno si un tercero no puede comprender la vía por la cual han sido generados, y por qué se han seleccionado determinadas técnicas de levantamiento y análisis de datos.
6. Transparencia de preconcepciones: Aunque la investigación cualitativa no parte necesariamente de una teoría e hipótesis previas, las interpretaciones realizadas por el investigador nunca ocurren sin preconcepciones sobre el objetivo evaluado. Es más, sin preconcepción alguna no se puede siquiera plantear una razonable pregunta de investigación. Sin embargo, estas preconcepciones deben ser explicitadas y documentadas por parte del investigador para que su injerencia en las interpretaciones realizadas sea más transparente.
7. Interacción entre el evaluador y los sujetos investigados: Al contrario de la investigación cuantitativa “pura” donde el evaluador no debe “contaminar” el objeto de estudio, desde un enfoque cualitativo, la interacción entre el investigador y los sujetos investigados agrega valor y permite mejores interpretaciones. Ambos construyen el conocimiento y aprendizaje conjuntamente.
8. Generalización argumentativa: En un primer momento, los resultados de la investigación tienen validez solamente para el caso sobre el cual han sido generados. Al querer aplicar los resultados a otros contextos hay que generalizarlos. Dado que la investigación cualitativa no se puede apoyar en técnicas predefinidas, cada caso debe ser argumentado sobre el porqué su generalización es permisible. Se debe ser explícito en cuanto a qué resultados específicos son generalizables para cuáles otros sujetos/fenómenos, en qué contextos, en qué situación, bajo qué condiciones, etc.

Métodos (diseño) de investigación cualitativos

Una vez definido el tipo de investigación según su alcance (cualitativa o cuantitativa), es el momento de seleccionar un método investigativo que permitirá, según sus técnicas asociadas, recolectar datos y seguir un rumbo para la clasificación e interpretación de los mismos. También dará paso a la generación de resultados que, por una parte, resultan en una interpretación del fenómeno investigado, y por otra, en el establecimiento de alternativas de solución cuando correspondan. Algunos métodos dables para las Ciencias Administrativas son los siguientes:

a) *Etnografía*

Martínez M. se refiere a ésta como la de mayor preferencia para entrar a conocer a un grupo institucional que forma un todo muy particular, en el cual:

(...) conceptos de las realidades que se estudian adquieren significados especiales: las reglas, normas, modos de vida y sanciones son muy propias del grupo como tal. Por esto, esos grupos piden ser vistos y estudiados globalmente, ya que cada cosa se relaciona con todas las demás y adquiere su significado por esa relación. De ahí que la explicación exige también esa visión global. (2006, p. 135-136)

Administrativamente interesa, siguiendo a Dobles (2018), descubrir y describir la cultura de una organización, prestando atención a las diversas subculturas presentes, al igual que los asuntos de poder y su ejercicio dentro de los grupos ahí reunidos. El mismo autor, citando a Geertz, indica que se tratará de una descripción densa de la cultura, lo que puede entenderse como amplia y suficiente, capaz de lograr su entendimiento por quien la realiza o por cualquiera que valore la investigación a futuro.

Resalta como una característica inherente en este diseño el concretar un abordaje grupal, no individual, para un periodo temporal determinado. La multiplicidad de técnicas para la

recolección de datos continúa, primando la observación, con especial énfasis en hechos o situaciones acontecidas y vistas ahora por quienes las conocieron o atravesaron en forma conjunta.

Por ende, sí es posible un abordaje etnográfico dentro del campo de las Ciencias Administrativas, siempre y cuando el investigador focalice en la esquematización del proyecto, y lógicamente en los instrumentos que emplee en la recolección de los datos, a elementos de corte humano-emocional. De esta manera, se evita una subdivisión de este diseño en subcategorías etnográficas, en contraposición a otros autores como Boyle; Morse; Muecke (citados en Govea, Vera y Vargas, 2011) o Vidich y Lyman (citados en Álvarez-Gayou 2003) –ver también los autores citados en Mora, 2010– que sí incurren en subdivisiones del diseño etnográficos. Esta unificación temática daría como resultado la *etnografía organizacional o administrativa*, que, en consonancia con Black, Carlile y Repenning (2004), podría incluir un apartado tecnológico, considerando su influencia en las organizaciones.

Lo anterior es indispensable de aclarar para, tal y como es la intención del presente ensayo, direccionar los abordajes metodológicos hacia las Ciencias de la Administración, y no potenciar su uso exclusivo o predominancia desde una sola área del conocimiento como podrían ser las Ciencias Sociales antes mencionadas.

b) *Fenomenología*

Etimológicamente, ostenta una enorme carga epistemológica sobre el entendimiento científico; así, Husserl (citado en Aguirre y Jaramillo) en su aporte para la Enciclopedia Británica en 1928 expuso al respecto:

La fenomenología denota un nuevo método descriptivo, filosófico, que desde finales del siglo pasado ha establecido: 1) una disciplina psicológica *a priori*, capaz de dar las únicas bases seguras sobre las que se puede construir una sólida psicología empírica;

y 2) una filosofía universal, que puede ser un *organum* [instrumento] para la revisión metódica de todas las ciencias. (2012, p. 53)

Al referirse al *entendimiento*, habrá entonces que dirigirse al *qué* se pretende comprender individualmente, por lo cual, dentro de las Ciencias Administrativas se está en presencia de un estudio multifacético de menores o mayores proporciones. Todo dependerá de los posibles aspectos sujetos de entendimiento (tipo de liderazgo, relaciones y ejercicio del poder –que podrían incluso considerar el acoso laboral–, relaciones interpersonales, etc.), dentro de los que se pueden contar los siguientes:

- Los actores organizacionales presentes (con influencia o sin ella).
- La estructura organizacional (organigrama) y ocupacional (clasificación del personal).
- Las normas escritas y no escritas que dictaminan y condicionan el funcionamiento organizacional.
- Los recursos humanos, técnicos y presupuestarios que permiten el cumplimiento de las funciones.
- Los procesos asociados al cumplimiento de las funciones.
- Los tipos de comunicación formal e informal empleada en la organización.
- Las costumbres asumidas por la organización o cualquiera de las subculturas presentes como celebraciones, o competencias interdepartamentales como juegos deportivos o concursos de decoración por temporada (fecha de la independencia, navidad).
- Las formas de aplicar el régimen disciplinario (sancionatorio).
- Las investigaciones sobre el clima organizacional.

En otras palabras, este diseño consiste en un entendimiento subjetivo por parte de cada sujeto de investigación de hechos o situaciones acontecidas y vistas (retrospectiva o actualmente) por quienes las conocen o atraviesan en forma individual.

Uno de los ejemplos históricos sobre la aplicación fenomenológica fue la realizada entre 1927 y 1932 en la Compañía Western Electric (Henderson, Whitehead y Mayo, 1982), cuando investigadores de la Universidad de Harvard observaron y registraron el comportamiento y desempeño de varias operarias en lo que llamaron “cuarto experimental”. Ese fue un ambiente laboral controlado, factible de verse modificado en condiciones como: cantidad de funcionarias ahí ubicadas, niveles de producción, jornada laboral (días de trabajo y cantidad de horas diarias), periodos de descanso, entre otros.

Se registraron metódicamente las condiciones que variaron y los resultados de ello, llegando a separar a las operarias según su nacionalidad para, posteriormente, determinar algún rango de comportamiento. El experimento logró demostrar el impacto que tienen las condiciones socio-laborales en el desempeño funcional.

Así, se arriba a un punto de inflexión histórico y metodológico, por cuanto aquella experiencia sirvió para concebir, ahora y para siempre, al ser humano como individuo, con una determinada carga emocional y no solo como “objeto” de investigación que debe o puede generar determinados datos, aún y cuando implícitamente sí es objeto investigable según Jiménez, al argüir lo siguiente:

(...) el reconocimiento del objeto como sujeto, como persona, como el otro (Parra, 2005), permite a la Administración ir más allá de las limitantes relaciones económicas de eficiencia y eficacia, permite adentrarse en los procesos simbólicos, las relaciones de confianza, solidaridad, cooperación, respeto que también reconstruye el investigador y por tanto esta práctica también devuelve al sujeto cognoscente sus capacidades emocionales para presentar un conocimiento de carne y hueso (Gutiérrez y Pujol, 2007) y revelar las relaciones sociales –por momentos conflictivas– que se desarrollan en el proceso de investigación (2015, p 25)

c) *Numérico-analítico*

Este tipo de diseño aplicaría cuando la investigación se orienta a recabar, clasificar, analizar e inferir (sobre) datos de naturaleza numérica, pero que no ameritan la aplicación de técnicas y herramientas estadísticas. Como posibles aplicaciones se tendrían, entre muchas otras, los siguientes:

- Valoración de Estados Financieros y los datos ahí contenidos, sea de manera total, porcentual o mediante razones financieras (liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura), y por supuesto, la incidencia entre unos u otros; por contrastes (variaciones) entre un periodo y otros, etc.
- Valoración de presupuestos públicos seccionados por partidas y subpartidas presupuestarias y la consiguiente interpretación de las mismas, sea por aspectos totales, porcentuales, de temporalidad, de relación para con la recaudación tributaria, etc.
- Comprensión de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) –o su agregado para el Sector Público (NICSP)– y su efecto en los recursos financieros disponibles.

Técnicas de investigación cualitativa

La utilización de diferentes técnicas e instrumentos para recolección de la información en un mismo proyecto conlleva a la triangulación, que Denzin (Citado en Sandoval) conceptualiza como: “Chequeo mediante múltiples procedimientos y formas de evidencia, tales como, contacto con la experiencia directa y la observación, realización de diversas formas de entrevista y apoyo de distintos informantes, el empleo de artefactos y diversos documentos” (2002, p 43).

Por su parte, Blanco y Pirela señalan al respecto:

La triangulación se produce cuando en un mismo estudio el investigador utiliza, por ejemplo, diferentes instrumentos de recolección de datos relacionados con cada enfoque, diferentes unidades de análisis, fuentes de información; es decir, sujetos o informantes, diseños, técnicas, teorías e incluso investigadores a medida que transcurren las distintas fases o momentos de la investigación para buscar posteriormente consonancia en los resultados (2016, p 108).

La última transcripción resalta por su amplitud y funcionalidad, aunque se difiere de su redacción, al afirmar que la triangulación busca la consonancia entre los resultados (datos) obtenidos. Por el contrario, la triangulación debe también permitirle al investigador el contraste entre los datos, con el objetivo de orientarle sobre la necesidad de, si es el caso, ampliar el ámbito investigativo. Por lo tanto, seleccionar métodos o técnicas solo para que concuerden entre sí sería un modo de torcer la investigación hacia el rumbo que mejor le parezca a quien la lleve a cabo, restándole seriamente su objetividad en los apartados de planteamiento metodológico, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones o propuestas y, por el contrario, haciéndola blanco fácil de cuestionamientos y rechazo por sus pares administrativistas.

Para mayor claridad, Rothbauer (2008, p. 892-893), en la ingente obra *Enciclopedia de Métodos de Investigación Cualitativa*, se apalanca en lo ya prescrito por Norman K. Denzin para especificar lo tocante a la triangulación y sus cuatro tipos básicos:

- Triangulación de métodos para recopilar datos.
- Triangulación de investigadores.
- Triangulación de teorías (incluyendo variaciones metodológicas que dan cuenta de los enfoques *entre* y *dentro* de los métodos)
- Triangulación de fuentes de datos.

a) *Observación*

La técnica de la observación no debe tomarse airadamente, homologándola a mera visualización, sino, que debe responder a toda una planificación que responda –y a su vez operacionalice– los objetivos planteados. Debe entonces generarse lo que en palabras de Creswell (2014, p. 193) sería el protocolo observacional. Precisamente, en cuanto a las formas de observación, MIDEPLAN (2012, p. 65) las categoriza de la siguiente manera:

- La observación puede ser *estructurada* (parte de un registro de los hechos observables que sea impersonal, con categorías observables predefinidas, permitiendo que la observación sea replicada de la misma manera por distintos observadores) o *no-estructurada* (se lleva a cabo en forma abierta, sin categorías observables predefinidas).
- La observación puede realizarse en forma *encubierta* o *abierta*, dependiendo de si los sujetos de información conocen o no de la presencia del observador.
- La observación puede realizarse en forma *participante* o *no participante*, dependiendo de la medida en que el investigador esté participando activamente en las acciones observadas e interactuando con las personas involucradas.

En otras palabras, optar por uno u otro tipo de observación dependerá de las circunstancias actuales, de la necesidad de recolección de datos y de las posibilidades del recolector, debiendo, en la mayoría de los casos, triangular lo obtenido a través de otras técnicas. Se recomienda entonces el mapeo indicado por Sandoval (2002), que se concibe como un acercamiento a la realidad social o cultural del fenómeno investigado, a fin de tener claramente identificados los actores o participantes, los eventos y situaciones en los que interactúan tales actores, las variaciones de tiempo y lugar de las acciones que estos desarrollan, por mencionar solo algunos.

b) *Análisis de contenido (documental)*

Casasola aclara que:

Es el tipo de investigación cuya base son documentos. Estos documentos suelen provenir de fuentes bibliográficas, hemerográficas y archivísticas. Las fuentes bibliográficas hacen referencia principalmente a libros; las fuentes hemerográficas, a artículos de revistas o a periódicos; y las fuentes archivísticas, a todo tipo de archivo, como cartas, expedientes, actas y memorias, entre otros. (2015, p. 5)

A pesar de que “*lo documental*” no alcance para ser un tipo de investigación *per se*, sino que solo sea una técnica que permita el logro de un diseño de investigación, ello no le resta méritos a la anterior acepción por ser englobante, abarcando una cantidad amplia de posibles fuentes de consulta.

En Abarca, Alpizar, Rojas y Sibaja se responde a una consulta medular ¿Todo análisis de un documento es un análisis de contenido?, indicándose que “Ruiz sostiene que el análisis documental se elabora exclusivamente sobre el texto, mientras que el análisis de contenido realiza inferencia, es decir, este último tiene un mayor alcance cuando se sitúa al texto en un sentido social amplio y documentado”. (2012, p. 202)

A aquella transcripción solo debe agregársele, para adaptarla a lo administrativo, que el análisis de contenido tiene un mayor alcance cuando se sitúa al texto consultado en un sentido socio-administrativo amplio y documentado. Lo que quiere decir que el investigador extraerá el *sentido* de lo leído en los documentos consultados y lo contextualizará para con el fenómeno u objeto de estudio, preferiblemente, conforme con las categorías de análisis.

De manera práctica, y considerando la amplitud documental que brinda el acceso a bases de datos en línea, se apuntan algunos aspectos relativos a la búsqueda documental por esta vía. Por ejemplo, la Universidad de Alicante (2013) prescribió consideraciones que deben tenerse en cuenta al momento de establecer el nivel y la cobertura de la respectiva búsqueda: *periodo temporal, cobertura geográfica y tipología documental* (informes técnicos, tesis, leyes, artículos científicos, libros, por citar solo algunos).

Por otro lado, Prado-Calderón (2016, p.12-14) alude las posibles fuentes de información en actividades investigativas:

1. Buscadores web: se puede iniciar con una búsqueda en buscadores web como Google o Yahoo. Este primer paso puede resultar poco profundo, pues la búsqueda en estos motores solo será más especializada una vez que se revisen todas las otras fuentes.
2. Google Académico (scholar.google.es): una vez consultada la primera fuente puede continuarse con el buscador académico de Google. Este es similar a los anteriores, pero se especializa en información académica; de esta forma, mientras que Google busca en toda la web, Google Académico lo hace exclusivamente en sitios web propios de organizaciones académicas tales como revistas, editoriales, bibliotecas, repositorios y bases de datos.
3. Repositorios: son una tercera fuente que consiste en bibliotecas digitales abiertas que corren por cuenta de organizaciones tales como universidades o entidades gubernamentales.
4. Bases de datos gratuitas⁵: existen organizaciones dedicadas a catalogar publicaciones académicas y ponerlas al acceso del público de manera gratuita. Por lo general, cada una de estas bases de datos tiene su propia lógica de búsqueda. Algunas de estas son: www.redalyc.org, www.latindex.unam.mx, www.doaj.org, dialnet.unirioja.es, y, <http://www.scielo.org>.

⁵ Un detalle más concreto sobre lo que éstas significan puede hallarse en Sauter-Echeverría (2018).

5. Bases de datos pagas: las universidades suelen invertir millones para tener acceso a las bases de datos pagas. Existe mucha diversidad de bases de datos de este tipo, aunque no necesariamente tienen publicaciones de mayor calidad y en mayor cantidad que las bases de datos gratuitas. Algunas son multidisciplinarias, otras son de áreas específicas como agricultura, ingeniería, educación, etc. Por ejemplo, la mayoría de universidades cuentan con acceso a las siguientes: Web of Science, EBSCOhost, SCOPUS, ProQuest, OECD y Jstor.
6. Páginas “piratas”: de manera similar al resto de contenidos en internet, existen páginas piratas para la búsqueda de información académica. Estas responden a un objetivo específico: democratizar el acceso a la información. Allí pueden encontrarse no solo artículos científicos de enorme calidad académica, sino además libros para descarga completa en formato PDF, entre otros. Dos de estas son: Library Genesis (gen.lib.rus.ec) y Sci-Hub (sci-hub.cc).
7. Bibliotecas: siempre es imprescindible revisar las colecciones físicas a las que se tenga acceso por medio de bibliotecas. No es extraño que aquella información que se sabe que existe, pero que no puede conseguirse por ningún otro medio, esté presente en una biblioteca. Generalmente, las bibliotecas universitarias tienen a disposición libros en formato físico o digital, estos últimos, accesibles por medio de la página de internet.

c) Entrevista

La entrevista, a la cual Valles (1999, p. 178) recomienda no desprenderle algunas propiedades (por ejemplo *rapport*, según Hernández y Mendoza, 2018, p.450) de la conversación común, consiste en una técnica de gran valor para la recopilación de datos por parte de los sujetos de información, también llamados sujetos de análisis⁶. Tales sujetos

⁶ Esto, por cuanto Hernández y Mendoza, para aspectos cuantitativos, se refieren a *Unidad de análisis*, por medio de las cuales se extraerán los datos o información final (2018, p.198); atemperando el concepto a una técnica cualitativa de naturaleza personalista, habría que referirse a *Sujetos de análisis*.

deben resguardarse por medio de consideraciones éticas, ya que se aborda científicamente a un ser humano. Por su parte Dobles (2018) detalla los principios éticos que rigen al respecto:

- Consentimiento informado: quienes investiguen deben, como regla general, obtener el consentimiento informado de los participantes o de sus representantes, en caso de incapacidad. Las personas tienen derecho a retirarse del estudio cuando quieran.
- Respeto por las personas: debe respetarse la privacidad, la dignidad y los derechos de los participantes y proteger su confidencialidad.
- Beneficencia: debe minimizarse el daño, maximizarse los beneficios y buscar una relación daño/riesgo que se justifique.
- Valor social: se deben llevar a cabo investigaciones con valor social, sin utilizar a personas en investigaciones frívolas.
- Justicia: Se debe fomentar una distribución justa de beneficios y daños, y garantizar una participación equitativa.
- Medidas de protección: considerar estas para los casos de participantes vulnerables, por ejemplo, personas con discapacidad.
- Validez científica: deben concretarse protocolos de investigación bien fundamentados, eliminar sesgos y evitar conflictos de intereses. Quien lleva a cabo la investigación, debe tener la preparación adecuada y las instituciones investigativas deben contar los recursos y la infraestructura del caso.
- Monitoreo de datos: debe darse un seguimiento, en evaluación, a los proyectos puestos en marcha.

Conclusiones

Llevar a cabo una investigación de corte administrativista, sobre todo a nivel universitario-estudiantil, resulta en mucho más que satisfacer un requisito académico, sea como parte del esquema de evaluación de una determinada asignatura o como trabajo final de graduación

(Tesis, Tesina, Investigación dirigida). Concebirla solo como requisito es una visión atomista que cercena el verdadero impacto de lo que **debe ser** una investigación en *Administración*, dado el efecto social que la misma puede tener en pequeña o gran escala.

Cada vez que se escudriña el prácticamente infinito universo administrativo se está abonando al conocimiento, el cual, para lograr ascender a la categoría de conocimiento científico, debe cumplir una serie de pautas, mismas que en gran cantidad de ocasiones son desconocidas por los estudiantes –e incluso docentes– de las Ciencias de la Administración, sea que se desempeñen en lo público o en lo empresarial-privado.

Y es que el conocimiento sobre lo que comprende la investigación cualitativa de corte administrativista, por ejemplo: su alcance, sus métodos y sus técnicas, resultan obligatorios tanto por los estudiantes que serán usuarios de dicho andamiaje (futuros profesionales que deberán ponerlas en práctica durante su vida laboral), como por los docentes que los guiarán durante sus primeros pasos.

Lo anterior no es sencillo, al encontrarse obstáculos cuando se pretende delinear la verdadera esencia de la investigación cualitativa en *Administración*, toda vez que persisten las dudas sobre el esquema al que pueda echarse mano sin invadir implícitamente el campo de acción de otras ciencias sociales. Es por esto que todo aporte teórico y metodológico que abone a esta temática beneficiará a la población estudiantil o funcional, dotándole de más y mejores posibilidades para comprender y mejorar el ámbito de lo administrativo, trátase de organizaciones públicas o privadas, nacionales o internacionales, de manera individual, o incluso, al tratar de abarcar todo un aparato administrativo-gubernativo, lo que le permitiría incidir en la calidad de vida de los habitantes de todo un país.

Referencias

- Abarca, A., Alpizar, F., Rojas, C. y Sibaja, G. (2012). *Técnicas cualitativas de investigación*. San José, Costa Rica: EUCR.
- Aguirre, J.C. y Jaramillo, L.G. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 2 (8), pp. 51-74.
- Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer una investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Barrantes, R. (2013). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. —2. ed. —. San José, Costa Rica: EUNED.
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Pearson.
- Black, L., Carlile, P. & Repenning, N. (2004). Formalizing Theoretical Insights from Ethnographic Evidence: Revisiting Barley's Study of CT-Scanning Implementations. *Administrative Science Quarterly*, 49 (4), pp. 572-607.
- Blanco, N. y Pirela, J. (2016). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios Públicos*, 45 (19), pp. 97-111.
- Casasola, W. (2015). *El taller de la investigación: cómo realizar fácilmente una investigación documental*. San José, Costa Rica: Ediciones Didácticas Nexa.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Method Approaches*. —4th ed—. California, United States of América: SAGE Publications.
- Dobles, I. (2018). *Investigación cualitativa, metodología, relaciones y ética. Estrategias biográficas-narrativas, discursivas y de campo*. San José, Costa Rica: EUCR.
- Garcíacastillo, R. (1997). Epistemología de la administración. Propuesta para fortalecer la formación de los administradores. *Gestión y Estrategia*, 11-12, pp. 254-262.
- Govea, V., Vera, G. y Vargas, A. (2011). Etnografía: una mirada desde corpus teórico de la investigación cualitativa. *Omnia*, 17 (2), pp. 26-39.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. —3ra edición—. Madrid, España: Ediciones Morata.

-
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Henderson, L.J., Whitehead, T.N. y Mayo, E. (1982). Los efectos del ambiente social. En ICAP (ed.), *Ensayos sobre la ciencia de la Administración*. San José: Costa Rica: ICAP.
- Icart, M.T. (2001). Fundamentos de la investigación científica. En M.T. Icart, C. Fuentelsaz y A.M. Pulpón, *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona, España: Edicions Universitat de Barcelona.
- Kedrov, M.B. y Spirkin, A. (1993). *La ciencia*. Medellín, Colombia: Ediciones Drake.
- Jiménez, C.A. (2015). El paradigma transmoderno en la Administración, los retos metodológicos. *Administración y organizaciones*, 18 (34), pp. 15-33.
- Lascaris, C. (1979). *Fundamentos de filosofía*. –4ta edición–. San José, Costa Rica: Editorial Fernández-Arce.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9 (1), pp. 123-146.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2012). *Manual gerencial para el diseño y ejecución de evaluaciones estratégicas de Gobierno*. San José, Costa Rica: MIDEPLAN.
- Mora, H. (2010). El método etnográfico: origen y fundamentos de una aproximación Multitécnica. *Forum: Qualitative Social Research*, 11 (2), doi:<http://dx.doi.org/10.17169/fqs-11.2.1283>
- Pacheco, A.T. y Flores, L.E. (2011). *La investigación como proceso de construcción del conocimiento*. –2da edición–. Heredia, Costa Rica: EUNA.
- Prado-Calderón, J. E. (2016). *Búsquedas de información académica*. San José, Costa Rica: Centro de Capacitación en Educación a Distancia de la Universidad Estatal a Distancia.
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: ICFES.
- Sauter-Echeverría, K. (2018). Viabilidad de aumentar la visualización de artículos publicados en la revista Acta Académica en buscadores de Internet como Google Académico. *Acta Académica*, 63, pp. 25-42.

Rothbauer, P. M. (2008). Triangulation. In L.M. Given (ed), *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California, United States of América: SAGE Publications.

Universidad de Alicante-Biblioteca Universitaria (2013). *La búsqueda de información científica*, Disponible en https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/33983/1/BUSQUEDA_informacion_DOCTORADO.pdf,

Valles, M.S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España: Síntesis.