

Capítulo 2

LA OBSERVACION PARTICIPANTE PREPARACION DEL TRABAJO DE CAMPO

En éste y el próximo capítulo examinaremos la observación participante, ingrediente principal de la metodología cualitativa. La expresión *observación participante* es empleada aquí para designar *la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el milieu de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo*. Comenzamos nuestro examen del tema con la etapa del trabajo de campo previo: ubicar el escenario que se desea estudiar e ingresar en él. El siguiente capítulo trata sobre la observación participante en el campo.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

En contraste con la mayor parte de los métodos, en los cuales las hipótesis y procedimientos de los investigadores están determinados a priori, el diseño de la investigación en la observación participante permanece flexible, tanto antes como durante el proceso real. *Aunque los observadores participantes tienen una metodolo-*

*gía y tal vez algunos intereses investigativos generales, los rasgos específicos de su enfoque evolucionan a medida que operan.*¹

Hasta que no entramos en el campo, no sabemos qué preguntas hacer ni cómo hacerlas. En otras palabras, la imagen preconcebida que tenemos de la gente que intentamos estudiar puede ser ingenua, engañosa o completamente falsa. La mayor parte de los observadores participantes trata de entrar en el campo sin hipótesis o preconceptos específicos. Melville Dalton (1964) escribe:

1) Nunca estoy seguro de lo que es significativo como para formular hipótesis hasta que he llegado a alguna intimidad con la situación; pienso que una hipótesis es una conjetura bien fundada; 2) una vez formulada, toda hipótesis se convierte en obligatoria hasta cierto punto; 3) existe el peligro de que la hipótesis sea estimada por sí misma y actúe como un símbolo abusivo de la ciencia.

Uno de los autores de este libro participó en un proyecto de investigación en gran escala que destacaba los peligros de comenzar un estudio con un diseño investigativo rígido. El diseño de la investigación de este estudio giraba en torno de la distinción entre familias de uno o dos progenitores, una diferenciación común en la investigación en ciencia social. Tanto el muestreo como los procedimientos analíticos fueron diseñados en torno de esta distinción. No obstante, cuando los investigadores de campo entraron en los hogares descubrieron que la diferenciación entre familias de uno o dos progenitores representa una simplificación grosera de la situación de vida de las familias actuales. Por ejemplo, en "familias de dos progenitores" hallaron parejas en las que uno de los cónyuges no asumía ninguna responsabilidad respecto de los hijos, y otras en las que el esposo que trataba de cumplir con el rol parental se ausentaba del hogar durante semanas. En familias de "un progenitor" encontraron parejas convivientes en las que el no progenitor compartía en términos de igualdad las responsabilidades por los hijos; parejas divorciadas que habían vuelto a unirse, a veces de modo permanente y otras por una sola noche; parejas convivientes en las que el no progenitor ignoraba a los niños, y una multitud de otras relaciones. Además, los investigadores de campo

¹ Por supuesto, las propuestas por escrito destinadas a obtener fondos del exterior requieren que el investigador especifique el diseño de la investigación. Cuando redactamos propuestas para estudios cualitativos proporcionamos una revisión de la bibliografía cualitativa sobre la materia y una descripción detallada de los métodos cualitativos, similar a la de este libro.

aprendieron que vivir juntos (tanto para parejas casadas como no casadas) puede ser una situación fluida; las circunstancias de la vida cambian regularmente. Complicando aun más el estudio, algunas familias, especialmente las que recibían subsidio público, trataron de ocultar su situación de vida a los investigadores. A pesar de estos descubrimientos, el estudio quedó ligado a la distinción arbitraria entre familias de uno o dos progenitores, y se procedió según el supuesto de que esto correspondía a la naturaleza actual de las relaciones familiares.

Desde luego, la mayor parte de los investigadores tienen en mente algunos interrogantes generales cuando entran en el campo. Es típico que esos interrogantes pertenezcan a una de dos amplias categorías: son sustanciales o teóricos.²

Entre los primeros se cuentan interrogantes relacionados con problemas específicos en un particular tipo de escenario. Por ejemplo, podríamos estar interesados en estudiar un hospital para enfermos mentales, una escuela, un bar, una pandilla juvenil. La segunda categoría, la teórica, está más estrechamente ligada con problemas sociológicos básicos tales como la socialización, la desviación y el control social. Así, el propósito enunciado por Goffman al estudiar un hospital para enfermos mentales era desarrollar una versión sociológica del "sí-mismo" (*self*) mediante el análisis de situaciones en las cuales el sí-mismo es atacado.

Ambas categorías están interrelacionadas. Un buen estudio cualitativo combina una comprensión en profundidad del escenario particular estudiado con intelecciones teóricas generales que trascienden ese tipo particular de escenario.

Después de entrar en el campo, los investigadores cualitativos con frecuencia descubren que sus áreas de interés no se ajustan a sus escenarios. Sus preguntas pueden no ser significativas para las perspectivas y conductas de los informantes. En un estudio sobre salas institucionales para "retardados severos y profundos", uno de los autores de este libro comenzó con la intención de indagar las perspectivas de los residentes respecto de la institución, pero se encontró con que muchos internados eran "no verbales" y otros muy renuentes a hablar sin trabas (Taylor, 1977). Volvió entonces su atención hacia las perspectivas del personal, lo que demostró constituir una línea de indagación fructífera. Lo mismo ocurrió en un estudio sobre un programa de entrenamiento para

²Glaser y Strauss (1967) distinguen entre teoría "sustancial" y "formal". Esta es una diferenciación análoga a la que realizamos aquí.

el trabajo de desempleados "resistentes" (Bogdan, 1971). Los investigadores esperaban estudiar la "resocialización", pero pronto advirtieron que otros factores eran mucho más importantes para comprender el fenómeno.

Una vez iniciado el estudio, no debemos sorprendernos si el escenario no es como pensábamos que era (Geer, 1964). En particular, probablemente el investigador interesado en cuestiones teóricas encuentre que un escenario determinado no es el conveniente para satisfacer sus interrogantes. Quien está ligado a cierta cuestión teórica en especial debe estar preparado para cambiar un escenario por otro. Nuestro consejo es no aferrarse demasiado a ningún interés teórico, sino explorar los fenómenos tal como ellos emergen durante la observación. Todos los escenarios son intrínsecamente interesantes y suscitan importantes cuestiones teóricas.

En el momento en que los observadores participantes inician un estudio con interrogantes e intereses investigativos generales, por lo común no predefinen la naturaleza y número de los "casos-escenarios o informantes" que habrán de estudiar. En los estudios cuantitativos tradicionales, los investigadores seleccionan los casos sobre la base de las probabilidades estadísticas. El muestreo al azar o estratificado y otras técnicas probabilísticas tienen la finalidad de asegurar la representatividad de los casos estudiados respecto de una población mayor en la cual está interesado el investigador.

Los investigadores cualitativos definen típicamente su muestra sobre una base que evoluciona a medida que el estudio progresa. Glaser y Strauss (1967) utilizan la expresión "muestreo teórico" para designar un procedimiento mediante el cual los investigadores seleccionan conscientemente casos adicionales a estudiar de acuerdo con el potencial para el desarrollo de nuevas intelecciones o para el refinamiento y la expansión de las ya adquiridas. Con este procedimiento, los investigadores examinan si los descubrimientos de un escenario son aplicables a otros, y en qué medida. De acuerdo con Glaser y Strauss, el investigador debería llevar a un rendimiento máximo la variación de casos adicionales seleccionados para ampliar la aplicabilidad de las intelecciones teóricas.

En la observación participante, el mejor consejo es arremangarse los pantalones: entrar en el campo, comprender un escenario único y sólo entonces tomar una decisión sobre el estudio de otros escenarios. Cualquier estudio sugiere una cantidad casi ilimitada de líneas adicionales de indagación. Hasta que uno no se compromete realmente en el estudio, no puede saber cuál de esas líneas será la más fructífera.

En el estudio de la institución estadual para retardados, el investigador pasó el primer año en observación participante en una única sala. Hacia el fin de ese año había adquirido una comprensión en profundidad de las perspectivas y rutinas del personal de esa sala. En los términos de Glaser y Strauss (1967) había alcanzado el punto de "saturación teórica". Las observaciones adicionales no conducían a comprensiones adicionales. Una vez decidida la continuación del estudio, el investigador enfrentó la necesidad de seleccionar otros escenarios para observar. Podía satisfacer intereses sustanciales o teóricos (formales). Entre las principales posibilidades se contaban las siguientes:

Foco sustancial

Otros aspectos de la vida del personal de atención.

Otros aspectos del trabajo del personal (por ejemplo, programas de entrenamiento).

Otras salas de la misma institución.

Otras salas en otras instituciones.

Otro tipo de personal en la institución (por ejemplo, administradores, profesionales).

Foco teórico

Otro tipo de instituciones totales (por ejemplo, hospitales psiquiátricos, prisiones).

Otro tipo de organizaciones relacionadas con los sujetos mentalmente retardados.

Otro tipo de organizaciones que "procesan personas" (por ejemplo, escuelas, organismos de asistencia social).

Otro tipo de organizaciones (por ejemplo, fábricas).

El investigador prosiguió con su interés sustancial en instituciones para retardados mentales, estudiando al personal de atención y a los administradores de otras instituciones. Otros investigadores podrían haber adoptado un diferente foco sustancial, desarrollado un foco teórico o concluido el estudio como una descripción etnográfica de una única sala.

SELECCION DE ESCENARIOS

El escenario ideal para la investigación es aquel en el cual el observador obtiene fácil acceso, establece una buena relación inmediata con los informantes y recoge datos directamente relacionados con los intereses investigativos. Tales escenarios sólo aparecen raramente. Entrar en un escenario por lo general es muy difícil. Se necesitan diligencia y paciencia. El investigador debe negociar el acceso, gradualmente obtiene confianza y lentamente recoge datos que sólo a veces se adecuan a sus intereses. No es poco frecuente que los investigadores "pedaleen en el aire" durante semanas, incluso meses, tratando de abrirse paso hacia un escenario.

No siempre se puede determinar de antemano si se podrá ingresar en un escenario y satisfacer los propios intereses. Si se tropieza con dificultades, hay que insistir. No hay guías para saber cuándo se debería renunciar a un escenario. Pero si el investigador no puede realizar sus mejores esfuerzos para obtener acceso a un ámbito de estudio que le interesa, es improbable que sepa abordar los problemas que inevitablemente surgen en el curso del trabajo de campo.

Recomendamos que los investigadores se abstengan de estudiar escenarios en los cuales tengan una directa participación personal o profesional.³ En los observadores novatos existe la tendencia a estudiar el medio de amigos y parientes. Cuando uno está directamente involucrado en un escenario, es probable que vea las cosas desde un solo punto de vista. En la vida cotidiana, las personas asumen modos sobrentendidos de ver las cosas, y equiparan lo que ven con la realidad objetiva. El investigador debe aprender a considerar que su visión de la realidad es sólo una entre muchas posibles perspectivas del mundo. Por otra parte, el temor

³Este problema es mucho más complicado de lo que lo presentamos aquí. Ha habido algunos estudios destacados escritos por personas que fueron participantes de los escenarios que observaron. El estudio de Becker (1963) sobre los músicos de jazz y el estudio de Roth (1963) sobre un hospital para tuberculosos son ejemplos excelentes. Riemer (1977) proporciona una buena reseña de investigaciones realizadas por participantes en escenarios. Por las razones que hemos enunciado, sostenemos que es preferible no estar íntimamente ligado al objeto de estudio, en particular si no se tiene experiencia en la observación participante. Cuanto más próximo se está a algo, más difícil resulta desarrollar la perspectiva crítica necesaria para conducir una investigación consistente.

a ofender a amigos podría tender a limitar lo que se escriba en los informes sobre la investigación.

Quienes observan en los dominios de su propia profesión enfrentan problemas similares. Es difícil para personas entrenadas en un área profesional mantener en suspenso sus propias perspectivas y sentimientos. Tenderán a compartir con los informantes supuestos de sentido común. Por ejemplo, conocemos a un observador de un programa de "modificación conductual" que caracterizaba la conducta de los clientes como "apropiada" o "inapropiada".

Jack Douglas (1976) sostiene que los investigadores deberían mantenerse alejados de áreas en las cuales se sienten profundamente comprometidos. Aunque éste es un sano consejo general, la investigación nunca está "libre de valores" (Becker, 1966-1967; Gouldner, 1970; Mills, 1959). Los investigadores casi siempre desarrollan algunas simpatías hacia las personas que estudian. Además, como lo aprendió el investigador en la institución para retardados, algunos escenarios ofenden a tal punto la sensibilidad humana del investigador que resulta imposible permanecer desapegado y desapasionado.

ACCESO A LAS ORGANIZACIONES

Los observadores participantes por lo general obtienen el acceso a las organizaciones solicitando el permiso de los responsables. A estas personas las denominamos *porteros* (Becker, 1970). Ingresar en un escenario supone un proceso de manejo de la propia identidad, de proyectar una imagen que asegure las máximas probabilidades de obtener el acceso (Kotarba, 1980). Se trata de convencer al portero de que uno no es una persona amenazante y que no dañará su organización de ningún modo.

Es especialmente probable que los porteros se sientan cómodos con los estudiantes. La mayor parte de las personas suponen que los estudiantes deben cumplir con tareas asignadas en sus clases o con exigencias de los programas. Los estudiantes ingenuos y ansiosos con frecuencia atraen simpatía y ayuda. Es muy probable que los porteros den por sentado que quieren aprender hechos y tareas concretos en contacto con "expertos".

En muchos casos dará resultado el enfoque directo. La gente suele sorprenderse de lo accesible que suelen ser la mayoría de las organizaciones. Uno de los autores de este libro realizó un es-

tudio sobre vendedores a domicilio en dos compañías (Bogdan, 1972). Aunque estas compañías entrenaban a los aspirantes a vendedores en la técnica de la tergiversación calculada, los jefes de oficina de la sucursal abrieron sus puertas al investigador al cabo de minutos de haber formulado su solicitud de autorización para observar. De hecho, uno de los jefes de la sucursal dio el permiso por teléfono cuando el investigador respondió a un "llamado" en el periódico para atraer postulantes dispuestos a recibir el entrenamiento del programa.

No todas las organizaciones son tan fácilmente estudiables. Los escalones superiores de las corporaciones (Dalton, 1964), hospitales (Haas y Shaffir, 1980) y grandes organismos gubernamentales son de penetración notoriamente difícil. El investigador puede esperar que se le consienta sólo una rápida recorrida o que se lo rechace abiertamente. El mismo investigador que estudió a los vendedores a domicilio intentó primero observar un programa de entrenamiento para bomberos de la Fuerza Aérea de los Estados Unidos. Oficiales de distintos niveles quisieron entrevistarlo personalmente. Después de cada entrevista le decían que para permitirle el acceso debían obtener el permiso escrito de alguna otra persona. Cuando finalmente recibió una autorización a prueba para conducir el estudio, ya había perdido las esperanzas y estaba dedicado a los vendedores.

Cuando el enfoque directo no da resultado, es posible emplear otras tácticas para obtener acceso a un escenario. Muchos investigadores han logrado el ingreso en organizaciones gracias a que alguien respondía por ellos. Tal como lo señala Hoffmann (1980), la mayor parte de los investigadores cuentan con amigos, parientes y conocidos que tienen contactos dentro de organizaciones. Esas personas pueden ser reclutadas para que ayuden a persuadir a porteros renuentes. Del mismo modo, un mentor o colega puede escribir una carta de apoyo con membrete oficial a porteros en perspectiva (Johnson, 1975).

Si todo lo demás falla, se puede tratar de ingresar a una organización "por la puerta trasera". Por ejemplo, hemos observado instituciones siguiendo a miembros de la familia y personal desde otros organismos. En un caso uno de nosotros obtuvo permiso oficial para visitar, y después negoció el acceso regular con personal de nivel inferior. Aunque el carácter de voluntario puede obstaculizar la investigación, algunos observadores lograron su ingreso inicial en un escenario asumiendo aquel rol y demostrando que eran individuos dignos de confianza.

Una de las ironías de la observación de organizaciones reside en que, una vez que los investigadores han logrado que los porteros autoricen su acceso, es típico que deban tomar distancia respecto de éstos (Van Maanen, 1982, págs. 108-109). Muchas organizaciones se caracterizan por la tensión, si no por el conflicto, entre los niveles superior e inferior de la jerarquía. Si a los investigadores les interesa estudiar a personas de los niveles inferiores, no deben aparecer como colaborando con porteros y funcionarios, o flanqueándolos. Deben tener también en cuenta la posibilidad de que los porteros les requieran informes sobre lo que han observado. Cuando negocian su acceso, la mayor parte de los observadores sólo se comprometen a proporcionar a los porteros un informe muy general, tan general que nadie pueda ser identificado.

Debe quedar en claro que entre el intento inicial por lograr el acceso y el comienzo de las observaciones puede mediar un lapso significativo. En algunos casos no se podrá obtener la autorización para observar, y habrá que empezar todo de nuevo en alguna otra organización. Esto hay que tenerlo presente cuando uno diseña su estudio. No es poco corriente entre investigadores no experimentados (especialmente estudiantes que preparan disertaciones o tesis) que no prevean el tiempo necesario para lograr el acceso y completar el estudio.

ACCESO A LOS ESCENARIOS PUBLICOS Y CUASI PUBLICOS

Muchos estudios son realizados en escenarios públicos (parques, edificios gubernamentales, aeropuertos, estaciones ferroviarias y de ómnibus, playas, esquinas de la ciudad, salas públicas de reposo, etcétera) y semipúblicos (bares, restaurantes, salones de *pool*, teatros, negocios, etcétera). En estos escenarios por lo general los investigadores no deben negociar su acceso con los porteros. A esos lugares todos pueden entrar. Desde luego, en los escenarios cuasi públicos (establecimientos privados) para continuar las observaciones el investigador debe obtener el permiso del propietario.

Aunque obtener acceso a estos escenarios no representa un problema, el observador participante (en tanto participante como opuesto a pasivo) debe desarrollar estrategias para interactuar con los informantes. *Si uno se ubica durante el tiempo suficiente en la posición correcta, un poco antes o un poco después ocurrirá algo.* Prus (1980) recomienda que en los lugares públicos el observador se ubique en "puntos de mucha acción". En otras palabras,

ir hacia donde están las personas y tratar de iniciar con alguna de ellas una conversación casual.

Liebow (1967) describe cómo encontró a Tally, el informante clave en su estudio sobre hombres negros de un grupo de esquina, mientras conversaban sobre una trivialidad en la calle frente a un restaurante de comidas para llevar. Ese día Liebow pasó cuatro horas con Tally, bebiendo café y holgazaneando en el restaurante. Después de su encuentro con Tally, el estudio de Liebow prosperó. Antes de mucho, Tally lo presentó a los otros y respondió por él como por un amigo.

Pero cuando se va a permanecer en un punto durante largo tiempo, es preferible asumir un rol aceptable. Aunque no es mal visto que personas que no se conocen inicien una conversación casual, la gente sospecha de las motivaciones de alguien que demuestra demasiado interés en los otros o formula demasiadas preguntas. El observador participante es fácilmente confundido con el cuentero, el *voyeur*, el tenorio o, en ciertos círculos, el agente encubierto (Karp, 1980). William Foote Whyte (1955) narra sus esfuerzos por ubicar un informante en su estudio "Cornerville". Siguiendo el consejo de un colega que le recomendó concurrir a un bar, pagarle un trago a una mujer y alentarla a que le contara la historia de su vida, se encontró en una situación embarazosa. Whyte (1955, pág. 289) escribe:

Miré a mi alrededor nuevamente y advertí a un terceto: un hombre y dos mujeres. Se me ocurrió que las mujeres estaban mal distribuidas y que yo podía rectificar la situación. Me acerqué al grupo y dije algo así como "Perdón... ¿Me permitirían unirme a ustedes?" Hubo un momento de silencio mientras el hombre me miraba fijamente. A continuación se ofreció a tirarme escaleras abajo. Le aseguré que no era necesario y lo demostré saliendo del lugar sin ninguna ayuda.

Algunos investigadores que han conducido con éxito estudios sobre escenarios públicos y cuasi públicos adoptaron un rol participante aceptable. En un estudio sobre rateros y delincuentes, Polsky pasó horas jugando al *pool*. Según él, si se quiere estudiar criminales, se debe ir a los lugares donde pasan su tiempo de ocio y ganarse la confianza de algunos de ellos. Laud Humphreys (1975), cuyo estudio ha sido criticado desde el punto de vista ético, pero que ha demostrado una enorme sensibilidad ante las personas estudiadas, desempeñó el rol de "*voyeur*" y "mozo" en un estudio sobre el sexo impersonal en las salas públicas de reposo.

Aunque no es necesario que los observadores en estos escenarios se presenten como investigadores y expliquen sus propósitos a las personas con las que sólo tendrán contactos efímeros, deberían en cambio explayarse con aquellas con las que mantendrán una relación prolongada. *Identifíquese antes de que la gente comience a dudar de sus intenciones, en especial si está envuelta en actividades ilegales o marginales.* Así, Liebow explica sus propósitos a los informantes después de su primer o segundo contacto con ellos, mientras que Polsky aconseja identificarse ante los delincuentes poco después de haberlos conocido.

ACCESO A ESCENARIOS PRIVADOS

La tarea que debe realizar el observador participante para lograr acceso a escenarios (casas) y situaciones privados (algunas actividades tienen lugar en toda una gama de escenarios) es análoga a la del entrevistador para ubicar informantes. Tanto a los escenarios como a los individuos hay que encontrarlos; el consentimiento para el estudio debe ser negociado con cada individuo.

El enfoque básico para obtener acceso a escenarios privados es la técnica de la bola de nieve: comenzar con un pequeño número de personas, ganar su confianza y a continuación pedirles que nos presenten a otros. Polsky (1969, pág. 124) escribe:

En mi experiencia, la técnica más apta para constituir la propia muestra es la de "la bola de nieve"; lograr ser presentado a un delincuente que responderá por nosotros ante terceros, que a su vez nos recomendarán a otros. (Desde luego, es preferible empezar tan alto como se pueda, es decir, siendo presentado a la persona de mayor prestigio del grupo que se quiere estudiar.)

Hay varios lugares por los que se puede comenzar. En primer término, averigüe con amigos, parientes y contactos personales. Por lo general la gente se sorprende del número de personas diferentes que conocen los individuos con los que tienen contacto. En un experimento llevado a cabo con una clase de estudiantes, Polsky informó que un tercio de los estudiantes hallaron que amigos y parientes podrían presentarlos personalmente a un delincuente de carrera.

En segundo lugar, comprométase con la comunidad de personas que desea estudiar. Para su estudio de un vecindario étnico interior de la ciudad de Boston, Herbert Gans (1962) se mudó a

ese vecindario y se convirtió en miembro de esa comunidad. Se hizo amigo de los vecinos, utilizó los negocios y servicios locales, concurrió a las reuniones públicas. A través de esas actividades, logró finalmente recibir invitaciones a hogares, tertulias y reuniones informales en el vecindario.

En tercer término, concurra a los organismos y organizaciones sociales que sirven a las personas en las que está interesado. Por ejemplo, según sean sus intereses, podría dirigirse a las iglesias locales, a los centros vecinales, a los grupos de autoayuda, a las escuelas o a las asociaciones fraternales. Bercovici (1981) realizó un estudio con observación participante sobre residencias y otros escenarios para retardados mentales acompañando a un equipo de terapeutas ocupacionales que visitaba los establecimientos. El estudio de Whyte (1955) vio despejado el terreno cuando el autor fue presentado a Doc, quien iba a ser su informante clave y apadrinador, por un asistente social en una institución del vecindario. A diferencia de lo que ocurría en la época en que Whyte comenzó su estudio (fines de la década de 1930), los investigadores de hoy pueden esperar que las organizaciones pongan vallas en su camino bajo la forma de exigencias de confidencialidad y privacidad.

Una táctica final que los investigadores han utilizado para ubicar escenarios e informantes privados es la publicidad (Kotarba, 1980). Los investigadores han publicado avisos en los periódicos locales, han participado en mesas redondas en la zona y preparado volantes para entregar en mano, distribuyéndolos entre los grupos locales, en los que describen sus estudios.

¿QUE SE LES DICE A PORTEROS E INFORMANTES?

La explicación de los procedimientos e intereses de la investigación a los porteros e informantes es uno de los problemas más delicados que se enfrentan en la investigación de campo. *Nuestro propio enfoque debe ser veraz, pero vago e impreciso.*⁴ Esta actitud no sólo tiene bases éticas, sino también prácticas. Si se falsean deliberadamente las propias intenciones, habrá que vivir con el temor y la angustia de ser descubierto. Existe también la posibilidad real de que nuestra coartada se descubra y seamos expulsados del escenario o se hagan afícos nuestras relaciones con los in-

⁴No obstante, véase en este capítulo el examen de la observación encubierta.

formantes. Quizás la mayor desventaja de la investigación encubierta reside en las limitaciones que impone al investigador. El investigador declarado puede trascender los estrechos roles que desempeñan las personas en un escenario, y comprometerse en reales actividades investigativas. Además, muchas personas serán más abiertas y estarán más dispuestas a compartir sus perspectivas con un investigador que con un compañero de trabajo o colaborador participante.

No es prudente proporcionar detalles concernientes a la investigación y a la precisión con la que se tomarán las notas. Si tienen noticia de que serán observadas estrechamente, la mayoría de las personas se sentirán inhibidas en presencia del investigador. En el caso improbable de ser presionado para aclarar el punto, se le puede decir a la gente que se tomarán algunas notas más adelante o que se llevará un diario.

Un modo que hemos descubierto útil para explicar los intereses de la investigación consiste en hacer saber a los sujetos que no necesariamente estamos interesados en esa organización particular ni en las personas específicas que encontramos en ella. En todos los estudios los intereses del investigador abarcan más que un escenario particular y conciernen al tipo general de organización. Si procuramos acceso a una escuela, por ejemplo, deberíamos sugerir que estamos interesados en comprender cómo es una escuela, y no en la naturaleza de esa escuela en especial. Podríamos explicar por qué esa organización particular constituye un escenario ideal para la investigación, especialmente si la gente se enorgullece de lo que está haciendo.

Es una experiencia común entre los investigadores de campo en grandes organizaciones que los informantes supongan que aquéllos están allí para aprender cosas sobre las personas de otro nivel. En el estudio institucional, el personal naturalmente supuso que el observador debía tomar nota de las pautas de conducta de los "severa y profundamente retardados", aprender sobre los retardados lo que podía enseñar el personal de atención. Sea que los investigadores cultiven o no falsas impresiones, como lo sostiene Douglas (1976), no hay ninguna necesidad de corregir aquella idea errónea.

Algunos porteros exigen una elaborada explicación y defensa de la investigación. Al tratar de entrar en una organización, los observadores participantes pueden empantanarse en prolongadas discusiones sobre la metodología de la investigación. Entre las objeciones normales a la observación participante se cuentan: "Te-

nemos que proteger la privacidad y confidencialidad de nuestros clientes", "Estamos demasiado ocupados como para responder a una ristra de preguntas", "Usted obstaculizará lo que estamos haciendo", "De todos modos aquí no va a encontrar mucho de interesante", y "Su estudio no parece científico".

Anticípese a las objeciones y tenga las respuestas preparadas.

Por lo general podemos darles ciertas garantías a los porteros. A esto a veces se lo denomina *el pacto*. Los observadores deben subrayar el hecho de que su investigación no desbarata el escenario. Los porteros con frecuencia suponen que la investigación incluye cuestionarios, entrevistas estructuradas, uso de anotadores y otros métodos intrusivos. En cambio, la observación participante envuelve actividades no perturbadoras ni intrusivas. En realidad, para la mayor parte de los investigadores perturbar lo mínimo es tan importante como para los porteros.

También corresponde garantizar la confidencialidad y la privacidad de las personas que estudiamos. Haremos saber a los informantes que las notas que tomemos no contendrán nombres ni identificarán información sobre los individuos o la organización, y que estamos tan obligados a respetar la confidencialidad como la gente de la organización.

De la forma en que evaluemos a la gente de la organización dependerá la exactitud con que habremos de responder a las preguntas sobre el diseño de la investigación. Las preguntas críticas sobre el diseño de la investigación por lo general reflejan preocupaciones acerca de los descubrimientos o resultados (Haas y Shaffir, 1980). Por ejemplo, los porteros de instituciones a veces se escudan en la confidencialidad del cliente para ocultar condiciones inferiores a las normales.

En el estudio institucional, el observador pasó horas defendiendo la integridad de su investigación ante funcionarios que tenían preparación en psicología. Hasta que no encontró la frase "medidas no intrusivas" los funcionarios no le otorgaron autorización para observar. Johnson (1975) informa que su desempeño chapucero al explicar su investigación a un grupo de asistentes sociales fue un factor esencial para obtener el acceso a un organismo de asistencia social. Los asistentes sociales llegaron a la conclusión de que no tenían nada que temer de alguien que experimentaba tales dificultades para explicar sus propósitos.

Douglas (1976) aboga por "hacerse el bobo" o el "académico con cerebro de ratón" cuando la gente parece temer la investigación. Es decir que el investigador trata de convencer al portero de

que el estudio es tan académico y abstracto que no es posible que amenace a nadie. Douglas (1976, pág. 170) proporciona un ejemplo:

Resulta especialmente eficaz decirles algo detalladamente que "estamos realizando una reducción etnometodológica-fenomenológica de su actitud natural para exhibir y documentar los procedimientos interpretativos invariantes que son constitutivos del ego trascendental y por lo tanto de la cognición intersubjetiva".

Suponiendo que este tipo de maniobra dé resultados, el investigador deberá asumir durante cierto tiempo la identidad consecuente. Conocemos a un observador que se identificó ante los informantes como "etnógrafo". Más tarde oyó que una persona le susurraba a otra: "No hagas ningún tipo de broma racial delante de ese tipo. Es un etnógrafo".

No es poco común hoy en día que los porteros soliciten a los observadores participantes la preparación de una propuesta escrita o que sometan el diseño de su investigación a un "comité de protección de los sujetos humanos". Las mismas orientaciones generales se aplican a los documentos escritos: ser honesto, pero vago. Por lo general bastará con una consideración superficial e imprecisa de los métodos de investigación cualitativos, la teoría fundamentada, etcétera.

RECOLECCION DE DATOS

Durante el proceso de obtener el ingreso en un escenario se deben llevar notas de campo detalladas. Como en el caso de la investigación ulterior, las notas deben registrarse después de encuentros cara a cara y conversaciones telefónicas. Los datos recogidos en esta etapa pueden ser extremadamente valiosos más adelante. Durante el período de obtención del acceso del estudio institucional, el investigador pasó tiempo con la directora de la entidad. Además de sentar las reglas básicas, ella presentó su perspectiva de la institución: "Nadie es perfecto", "Estamos atestados", "Podríamos utilizar más dinero del Estado". Después de concluir su estudio del personal de atención, el investigador estudió las perspectivas de los funcionarios. Aquellas afirmaciones de la directora lo ayudaron a entender el modo en que los funcionarios institucionales proyectaban hacia el mundo exterior una imagen favorable de sí mismos.

El proceso de obtener acceso a un escenario también facilita la comprensión del modo en que las personas se relacionan entre sí y tratan a otros. Un buen modo de adquirir conocimientos sobre la estructura y jerarquía de una organización consiste en ser pasado de uno a otro a través de ella. Finalmente, las notas recogidas en esa etapa ayudarán más adelante al observador a entender cómo es visto por la gente de la organización.

INVESTIGACION ENCUBIERTA

A lo largo de todo este capítulo hemos subrayado el tema de la investigación manifiesta, es decir, de estudios en los que los investigadores comunican sus intereses investigativos a los porteros e informantes en perspectiva. Pero muchos fructuosos e importantes estudios de observación participante fueron realizados con un enfoque encubierto (Festinger y otros, 1956; Humphreys, 1975; Rosenhan, 1973; Roy, 1952a). Con independencia de las consideraciones prácticas, *la investigación encubierta suscita graves problemas éticos*.

Las decisiones éticas necesariamente involucran la propia moral personal. Se debe optar entre cierto número de responsabilidades y alternativas morales. Algunos científicos sociales, como Kai Erikson (1967, pág. 254), sostienen que la investigación encubierta y el engaño comprometen la buena voluntad de los potenciales sujetos de investigación y del público en general, de los cuales los investigadores dependen: "Innecesario es decir que la investigación de este tipo puede dañar la reputación de la sociología en la sociedad más amplia y clausurar áreas promisorias de investigación para los investigadores futuros". Análogamente, Warwick (1975) previene que una actitud de "al demonio con el público" entre los investigadores de campo ya ha creado un retroceso social en detrimento de la investigación social.

Otros investigadores creen que el conocimiento científico obtenido mediante la investigación justifica prácticas en otros sentidos desagradables.⁵ Glaser (1972, pág. 133) informa que Arthur

⁵ Aparentemente son pocos los científicos sociales que llevarían esta creencia hasta su conclusión lógica. Lofland (1969, pág. 301), quien justifica su propia investigación encubierta entre grupos de Alcohólicos Anónimos, escribe: "Las actividades de 'investigación' de la Alemania nazi nos enseñaron

Vidich justificó las seguridades engañosas proporcionadas sobre la protección de la identidad como precio de una contribución al conocimiento. Denzin (1978) asume la posición de que cada investigador debería decidir cuál es la conducta ética. Denzin (1978, pág. 331) aboga por "...la absoluta libertad para proseguir con las propias actividades tal como uno lo juzga adecuado". Jack Douglas (1976) caracteriza a la sociedad como un mundo de "cornadas entre bueyes". Puesto que, según Douglas, las mentiras, las evasivas y el engaño forman parte de la vida social cotidiana, los investigadores deben mentir, eludir y engañar a sus informantes para obtener "la verdad".

Otros científicos sociales suscriben una ética de situación (Humphreys, 1975). En otras palabras, dicen que los beneficios sociales prácticos de la investigación pueden justificar prácticas engañosas. Para Rainwater y Pittman (1967) la investigación en ciencias sociales acrecienta la responsabilidad de los funcionarios públicos.

Finalmente, están quienes condenan el engaño por sí mismo y defienden un "derecho a no ser investigado" (Sagarin, 1973). Así, algunos científicos sociales aducen que los investigadores nunca tienen el derecho de dañar a las personas, y que los únicos que pueden juzgar si la investigación daña, aunque sólo sea por la exposición de secretos grupales, son los informantes mismos (Spradley, 1980).

De modo que en materia de ética los investigadores deben balancear sus responsabilidades múltiples para con su profesión, la búsqueda del conocimiento, la sociedad, los informantes y, en última instancia, tenerse en cuenta a sí mismos.

Nuestro propio punto de vista es que hay situaciones en las que la investigación encubierta es al mismo tiempo necesaria y está éticamente justificada. Depende de lo que se estudie y de lo que se pretenda hacer con los resultados. Puesto que es menos probable que los grupos poderosos de nuestra sociedad autoricen el acceso de los investigadores, la investigación en ciencias sociales tiende a concentrarse entre los que no tienen poder. Contamos con muchos más estudios sobre trabajadores que sobre gerentes de corporaciones, más sobre pobres y desviados que sobre políticos y jueces. Los investigadores exponen las faltas de los débiles, mientras que los poderosos permanecen intocados. En consecuencia, estudiar

muy bien (o deberían haberlo hecho) que hay límites morales definidos sobre lo que puede hacerse en nombre de la ciencia". Véase también Lofland (1961).

de modo encubierto los grupos poderosos puede resultar recompensatorio. Pero encontramos difícil justificar el engaño abierto con el objeto único de cumplir con exigencias de la graduación o de añadir a un currículum la publicación de un artículo en un oscuro periódico especializado.

Es también cierto, como lo señala Roth (1962), que la distinción entre investigación manifiesta o abierta e investigación encubierta es una simplificación excesiva. Porque toda investigación es en alguna medida secreta en el sentido de que los investigadores nunca le comunican todo a sus informantes. ¿Qué decir de los investigadores que observan en lugares públicos? ¿Deben informar a la multitud de personas que están siendo observadas? ¿Deberían los investigadores ser obligados a proporcionar a los informantes rendiciones de cuentas punto por punto de las hipótesis y conjeturas emergentes?

En el reino de la ética no hay reglas estrictas. *La investigación en el campo debe involucrar al investigador en una gran medida de búsqueda del tono espiritual.*⁶ Sea cual fuere la decisión ética que los investigadores tomen, no deberían ser sencillamente caballerescos ni faltos de método en lo que respecta al engaño de terceras personas.

Este capítulo trató sobre la etapa previa al trabajo de campo de la investigación mediante la observación participante. Más espe-

⁶En años recientes, los comités de "protección de los sujetos de investigación humanos" han surgido en las universidades en todo el país, en gran medida como respuesta a las orientaciones federales para la investigación (Department of Health, Education and Welfare, 1974, 1978). Con frecuencia, estos comités parecen destinados a proteger a las universidades y a los proveedores de fondos, salvándolos de la controversia, más que a la salvaguarda de los intereses de potenciales "sujetos". En todo caso, el hecho de que una propuesta de investigación haya pasado por el escrutinio de un comité de "protección de sujetos humanos" no libera al investigador de tomar decisiones éticas en el caso. Es también cierto, como lo señalan Klockars (1977) y Wax (1983), que los procedimientos federales del "consentimiento informado" parecen inadecuados en los estudios cualitativos, puesto que el investigador no siempre puede (si es que puede alguna vez) especificar de antemano qué personas o escenarios serán estudiados, qué preguntas se harán y qué riesgos correrán los informantes. Klockars (1977, pág. 217) cita un maravilloso enunciado de Margaret Mead relacionado con las orientaciones federales para la investigación: "La investigación antropológica no tiene sujetos. Trabajamos con los informantes en una atmósfera de confianza y respeto mutuos".

cíficamente, enfocamos materias relacionadas con las decisiones que los observadores deben tomar antes de entrar en el campo y con los contactos iniciales que deben hacer. El capítulo siguiente pasa a los problemas y alternativas que el observador enfrenta en el campo: "Ahora que ya está dentro, ¿adónde irá a partir de aquí?"