



Trascender, Contabilidad y Gestión Núm. 15 (septiembre - diciembre del 2020).  
 Universidad de Sonora. Departamento de Contabilidad.  
 ISSN: 2448-6388. Reserva de Derechos 04-2015-04172070800-203.

## Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo

*Validity and reliability in data collection and analysis under a qualitative approach*

Jorge Edgardo Borjas García <sup>1</sup>

**Recibido:** 30 de enero de 2020.

**Aceptado:** 1 de junio de 2020.

**DOI:** <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>

**JEL:** C8. Metodología de la recopilación y estimación de datos.

### Resumen

El presente artículo expone un método de recolectar y analizar información, desde la perspectiva cualitativa, buscando en todo momento mantener una rigurosidad, sistematización y lógica, propia de una investigación científica. Por consiguiente, se establecerá, particularmente, un método y una técnica que sustenten los resultados que se pudieran obtener. Todo lo anterior, encaminado a generar validez y confiabilidad de la información manejada (durante su planeación, acopio, y posteriormente, durante su análisis), y con ello, respaldar la credibilidad de una investigación.

**Palabras clave:** metodología, sistematización, validez.

### Abstract

*This article sets out a method of collecting and analyze information, from a qualitative perspective, seeking at all times to maintain a thoroughness, systematization and logic, typical of a scientific investigation. Therefore, it shall be established, particularly a method and technique that support results that could be obtained. All of the above, to generate validity and reliability of the managed information (during planning, collection, and subsequently, during its analysis), and with it, support the credibility of an investigation.*

**Keywords:** methodology, systematization, validity.

<sup>1</sup> Jorge Edgardo Borjas García. Ingeniero Industrial en Electrónica. Maestro en Administración. Doctor en Administración. Profesor investigador del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí. Correo: [jorge.bg@slp.tecnm.mx](mailto:jorge.bg@slp.tecnm.mx)

### **Rigurosidad, sistematización y lógica**

Comencemos por establecer que toda investigación o estudio que se aprecie de ser científico, sin importar su enfoque: cuantitativo o cualitativo, o su paradigma: positivista o postpositivista, debe de cumplir con ser riguroso, sistemático y lógico para ser considerado como un estudio serio y metódico, que vale la pena leer y tomar en consideración; ya sea por su metodología bien estructurada, o por los resultados que expone o por ambas cosas. Cabe aclarar que no interesa crear polémica entre cual enfoque realmente cumple con generar una investigación científica o cual no. Simplemente, lo que se busca es establecer una premisa o línea de acción que se debe cumplir al investigar, en especial bajo el enfoque cualitativo. Por lo tanto, si se genera y asegura lo anterior, es el principio para que de antemano, la investigación empiece a elevar la calidad de su validez (interna y externa) y confiabilidad (interna y externa), elementos básicos que se requiere al momento que se intente generalizar los resultados.

Una investigación cumple con ser rigurosa cuando en forma disciplinada, al realizar cada punto de la investigación, se cumple con ser exacto y preciso, en especial, al momento de recopilar y analizar la información. Lo anterior se consigue, cuando al planear y desarrollar la investigación, se emplean métodos y técnicas específicas de recopilación y análisis, de acuerdo al estudio que se quiere llevar a cabo. Donde, el objeto de estudio o lo que se quiere investigar debe sugerir o determinar la metodología a utilizar (enfoque, alcance, muestreo, técnicas para recopilar información y técnicas para analizar la información), evitando que forme parte de dicha determinación, la especialidad, o preferencia del investigador.

Una investigación cumple con ser sistemática cuando se ajusta a normas y procedimientos establecidos; es decir, la investigación se puede replicar, lo que a su vez, genera confiabilidad (consistencia de los datos). Aunque, al tratarse de una investigación cualitativa, donde durante la recopilación de información no se va a poder replicar con su exactitud, debido a su carácter dinámico, la confiabilidad surge de los métodos y técnicas empleados.

Una investigación se considera lógica cuando de manera razonada, las ideas y hechos se presentan o desarrollan de forma coherente sin que exista contradicciones entre ellas o ellos. Por lo tanto, en una investigación sea cuantitativa, cualitativa o mixta, al cuidar estos elementos, en forma implícita, se está generando un trabajo con un alto grado de validez y confiabilidad.

### **Validez y confiabilidad**

Existen dos formas de validez: la validez externa que se refiere a la generalización de los conceptos de una investigación (Namakforoosh, 2010), y la validez interna que trata sobre la precisión de un instrumento para medir lo que se ha propuesto medir (Namakforoosh, 2010; Goode, W. J. & Hatt, P. K., 1996; Briones, 1986). Asimismo, la confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión de los procedimientos de medición (Namakforoosh, 2010); es decir, cuando al repetir la investigación, bajo condiciones iguales, existe la posibilidad de obtener los mismos resultados (Martínez Miguélez, 2006; Goode & Hatt, 1996; Briones, 1986). Sin embargo, estas dos definiciones establecidas están basadas en el enfoque cuantitativo y desde una perspectiva del paradigma

positivista, el cual rigió y avaló, la única forma de hacer y contemplar toda investigación que se apreciase ser científica. Pese a lo anterior, en la actualidad, el enfoque cualitativo ha ido ganando terreno y credibilidad, al momento de hacer investigación. Por tanto, éste se presenta como complemento al enfoque cuantitativo con algunas diferencias en cuanto a sus paradigmas que le dan origen. Una de estas diferencias se presenta en cuanto a las definiciones de validez y confiabilidad, las cuales se expresan desde un punto de vista postpositivista; donde es importante tomar en cuenta, de acuerdo a Polani citado por Martínez Miguélez (2006), que no se puede comprender el todo sin ver sus partes, pero tampoco se puede ver las partes sin comprender el todo, aspectos que están presentes en toda investigación cualitativa.

Ahora bien, coincidiendo con Martínez Miguélez (2006) respecto a que es la validez y confiabilidad bajo el enfoque cualitativo, se muestra la tabla 1, la cual contiene de forma sintética los elementos a tomar en cuenta para que una investigación cualitativa cumpla con los criterios de validez y confiabilidad. La tabla 1 muestra los diferentes tipos de validez y confiabilidad que se pueden perseguir durante una investigación cualitativa. Tanto, la validez como la confiabilidad muestran diversos puntos que se deben cumplir durante un estudio riguroso, sistemático y lógico. A su vez, también se aborda acciones como la triangulación y sus diferentes tipos, la categorización, la contrastación, la estructuración y la teorización para reforzar y aumentar la validez y confiabilidad de un estudio.

**Tabla 1**

*Validez y confiabilidad en investigaciones cualitativas*

<p><b>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</b></p>	<p><b>Validez</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar que resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada.</li> <li>• Planear la investigación (modo de recoger y analizar la información) comportándose el investigador de forma rigurosa, sistemática y lógica.</li> <li>• Tomar en cuenta para una <b>validez interna</b>: a) los cambios notables en el ambiente estudiado (principio y fin); b) el estatus y el rol que el investigador ha asumido; y c) la credibilidad de la información que dan los informantes.</li> <li>• Establecer para la <b>validez externa</b> que las estructuras de significado descubiertas en un grupo no son comparables con las de otro.</li> </ul>
---	-----------------------	--

**Tabla 1**

Continuación...

<p><b>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</b></p>	<p><b>Confiabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar que la investigación sea estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro.</li> <li>• Procurar que exista <b>confiabilidad interna</b>, es decir, cuando varios observadores, al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones.</li> <li>• Reducir la amenaza que representa la <b>confiabilidad interna</b> mediante (LeComte y Goetz citados por Martínez Miguélez, 2006): a) el uso de categorías descriptivas lo más concretas y precisas posibles; b) la presencia de varios investigadores; c) la confirmación de que lo visto o registrado por el investigador coincide o es consistente con lo que ven o dicen los sujetos del grupo estudiado; y d) el uso de medios tecnológicos para conservar la realidad presenciada (cámaras, videos, grabadora, entre otros).</li> <li>• Procurar que exista <b>confiabilidad externa</b>, al estar seguros que, si investigadores independientes al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados.</li> <li>• Asegurar la confiabilidad externa al (LeComte y Goetz citados por Martínez Miguélez, 2006): a) precisar el nivel de participación y la posición asumida por el investigador en el grupo estudiado; b) identificar a los informantes; c) especificar el contexto físico, social e interpersonal; y d) precisar los métodos de recolección y análisis de la información.</li> </ul>
	<p><b>Triangulación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para aumentar la <b>validez y la confiabilidad</b> se puede: a) triangular métodos y técnicas; b) triangular datos provenientes de diferentes fuentes de información; c) triangular investigadores; d) triangular teorías (emplear varias perspectivas para interpretar y darle estructura a un mismo conjunto de datos); y e) triangular disciplinas dentro de la investigación.</li> </ul>

**Tabla 1**

Continuación...

<p><b>Para que exista validez y confiabilidad en las investigaciones cualitativas debe de existir o se debe procurar:</b></p>	<p><b>Categorización</b></p> <p><b>Contrastación</b></p> <p><b>Estructuración</b></p> <p><b>Teorización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar reforzar la <b>validez y confiabilidad</b> a través de: a) <b>la categorización</b> mediante la asignación de categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que se revisa el material y va emergiendo el significado de cada sector, párrafo, evento, hecho o dato; b) <b>la estructuración</b>, procurando relacionar, interpretar y teorizar con la información; c) <b>la contrastación</b>, al relacionar y contrastar sus resultados con aquellos estudios paralelos o similares que se presentaron en el marco teórico-referencial; y d) <b>la teorización</b>, al tratar de integrar en un todo coherente y lógico los resultados de la investigación, mejorándola con los aportes de los autores del marco teórico referencial después del trabajo de contrastación.</li> </ul>
<p>Nota: La confiabilidad externa, no está dentro del círculo de intereses inmediatos de las investigaciones cualitativas, pues el fin de éstas es el mejoramiento y aplicación a una situación particular, y no la generalización a otras áreas.</p>		

Fuente: Elaboración propia con base en Martínez Miguélez, 2006.

**Metodología**

Una vez planteadas las premisas, para llevar a cabo, la recolección y análisis de una investigación cualitativa utilizando entrevistas no estructuradas o abiertas como método para recolectar la información, y la hermenéutica y análisis del contenido como técnica para analizar la información, se plantea la siguiente metodología. Metodología que conlleva a que, cualquier estudio que cumpla, con los pasos que se proponen y sea riguroso, sistemático y lógico con los mismo, estará elevando el nivel de validez y confiabilidad.

**Recolección de información**

**Entrevistas no estructuradas o abiertas**

Las entrevistas cualitativas son entrevistas no directivas, abiertas y no estandarizadas, donde se supera el intercambio formal de preguntas y respuestas por un diálogo entre iguales (Sierra, 1998). Este tipo de entrevistas siguen las sugerencias expuestas por Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2006), los cuales comentan que el objetivo es obtener respuestas sobre el tema en cuestión, donde interesa el contenido y la narrativa de las

conversaciones. Estas entrevistas de acuerdo a Sierra (1998), se pueden ubicar entre lo que es una conversación cotidiana y una entrevista formal. Las entrevistas no estructuradas o abiertas se utilizan, ya sea, en las etapas iniciales de las investigaciones con un alcance exploratorio o en investigaciones donde se desea profundizar sobre los temas y generar teoría. En ambos casos, los asuntos que se analizan emanan principalmente de los entrevistados. Esta técnica refuerza en un momento dado, a la observación participativa, ya que a través de los diálogos con las personas se confirmaron muchas de las observaciones. Es recomendable, desde el principio de la intervención, buscar platicar repetidamente con los informantes o personal a entrevistar, ya sea de una comunidad, empresa, entre otras; de una manera formal a través de citas, e informal mediante pláticas casuales y de pasillo. Cuando se va a entrevistar al personal de una empresa, se recomienda elegir empleados clave (mandos medios y tomadores de decisiones). Definiendo a los tomadores de decisiones, como aquellas personas que por su nivel jerárquico tienen la capacidad y autoridad para tomar una decisión. Esta acción tiene el propósito de generar entre los entrevistados la confianza y empatía necesaria, así como asegurar, por parte del entrevistador, la discreción y secrecía de la información solicitada, para que al momento de abordarlos con una entrevista formal, esta sea bajo la misma sintonía, y poder alcanzar la sinceridad y profundidad requerida (*principio del establecimiento de la validez y confiabilidad*).

Respecto a la entrevista, se sugiere tomar en cuenta lo expuesto por Münch & Ángeles (1997):

1. Crear un clima de confianza y hacer sentir al entrevistado la importancia de su colaboración y el carácter confidencial de los datos (*rapport*).
2. Las preguntas deben reunir requisitos de claridad, lógica, confiabilidad y validez.
3. El entrevistador no debe desviar su atención de los objetivos de la entrevista.
4. El entrevistador no debe de ser entrevistado.
5. La entrevista debe realizarse sin interrupciones y en un clima de tranquilidad, amabilidad y confianza.
6. El entrevistador debe poseer la suficiente agudeza para observar, escuchar, transcribir y sintetizar la información recopilada.
7. El entrevistador debe contar con una guía de entrevista, en donde se establezcan los objetivos y los aspectos más relevantes de los datos que se desean recopilar.
8. Las anotaciones deben hacerse con la mayor imparcialidad y objetividad posibles, y los comentarios y opiniones del entrevistador deben anotarse por separado.

Para asegurar que la información que se va a recolectar, sea realmente, la que se necesita y como se necesita para medir lo que se propone medir (*validez*), se sugiere realizar una prueba piloto; es decir, realizar 2 o 3 entrevistas y verificar si la información recabada es la que necesitamos; sino de lo contrario, afinar la guía. Tanto para la prueba piloto, como para la recolección de información del estudio se puede usar una libreta, hojas, una grabadora, una computadora y una cámara de video, previa autorización del entrevistado, lo que refuerza la *confiabilidad interna*.

Una vez que se han realizado las entrevistas, la información se expone en forma de *bits* de información; tomando un *bit* de información como una oración, la cual, cuenta con sujeto, verbo y predicado. Una vez recopilada y trabajada la información en forma de bits, es necesario regresar con él o los informantes para verificar si el tratamiento de la información no afectó lo

que se quiso decir (*confiabilidad interna*). En este punto, el informante tiene la libertad de corregir o anular aquella información que a su parecer no expresa lo que quiso decir, lo puede exponer o no quiere que se divulgue.

### **Análisis de información**

#### **Método hermenéutico**

Para analizar los datos surgidos de las entrevistas semiestructuradas, se seleccionó a la hermenéutica; tomada ésta como la práctica de interpretación de textos (Álvarez-Gayou, 2003; Moules, 2002; Beuchot, 1997; Weiss, 1983), y la comprensión de los mismos (Palmer, 2002), para colocarlos en sus contextos respectivos (Beuchot, 1997). Es decir, la hermenéutica tiene que ver con el entendimiento de vidas, relaciones, contextos e historias; donde el análisis llega a ser sinónimo de interpretación (Moules, 2002). Para Weiss (1983) la hermenéutica incluye la reflexión cualitativa y la subjetividad, además de que la construcción y contrastación se presentan como momentos continuos. Para llevar a cabo la utilización de la hermenéutica se tiene que tener en cuenta algunos de los puntos expresados por Gallagher citado por Álvarez-Gayou (2003; pág. 81) y que tienen que ver con los siguientes principios:

- Se piensa que la verdad del texto refleja las intenciones del autor o el significado que el auditorio atribuye al texto.
- Se considera la verdad como la correspondencia entre la idea del intérprete y el significado del texto.
- Para obtener la verdad del texto, se debe investigar el contexto histórico en el que se presenta. El conocimiento de los antecedentes

culturales, históricos o autobiográficos del autor del texto ayuda a comprender el significado del texto.

- Para entender la verdad de un texto se requiere comprender su género y su lenguaje, específicamente el uso de las palabras y el significado que tienen para el auditorio original.
- Por medio de la investigación histórica y lingüística, el intérprete puede superar sus propios sesgos y comprender el texto de acuerdo con los valores del momento en que se produjo.
- Debe distinguirse entre el significado de un texto para un intérprete en particular y la importancia para su proyecto, y el significado del texto en su concepción original.

El círculo hermenéutico, por otro lado, significa que el intérprete debe comprender las partes del texto en función del todo. Esto se aplica en el nivel de las palabras, las oraciones y los párrafos al igual que en el nivel de la relación del texto con la formación y los valores del autor y con otros escritos de la época. Aunque pueden existir diferencias en la interpretación del significado de un texto, es posible resolverlas apelando a ciertos principios generales de racionalidad o evidencia. En otras palabras, por medio de la hermenéutica se descontextualizó para recontextualizar y llegar así a la contextualización, después de una labor elucidatoria y hasta analítica (Beuchot, 1997). De acuerdo a Martínez Miguélez (2004), la misión de la hermenéutica es interpretar lo mejor posible las palabras y el texto, pero conservando la singularidad del contexto del que formó parte. O como lo expondría Moules (2002) al decir que este proceso se enfoca en reconocer lo particular, aislando los entendimientos, dialogando con otros acerca de las interpretaciones, haciendo

explícito lo implícito y eventualmente encontrando un lenguaje para describir un lenguaje.

En la práctica, la técnica del círculo hermenéutico, tiene que ver con la interpretación de los textos, se ir aumentando el nivel de comprensión, donde las partes reciben significado del todo y el todo adquiere sentido de las partes. Más específicamente es realizar un análisis del texto de acuerdo a las recomendaciones de Martínez Miguélez (2004), donde se buscó describir la importancia del texto escrito para comprender parte del pensamiento de ciertos actores sociales. Es decir, el objetivo básico del análisis del texto es producir un meta-texto a través del uso de reglas definidas, y una interpretación adecuada. En este esquema, el análisis del texto se realiza a tres niveles de comunicación: sintáctico, semántico y pragmático.

A un nivel sintáctico, donde se puso énfasis en las unidades de análisis:

- Se estructura una serie de preguntas como guía para entrevistar a los empleados.
- Se efectúan las entrevistas con ayuda de una grabadora, computadora y software.
- Se crean unidades temáticas a partir de las grabaciones.
- Se validan dichas unidades, al regresar a corroborarlas con los entrevistados (validez interna).

A un nivel semántico, se pone énfasis en formar categorías con las unidades de análisis y obtener las palabras claves de cada categoría:

- Se forman categorías específicas con las unidades temáticas o con los *bits* de información.

- Se forman subcategorías, de ser necesario, para ser más específicos o para profundizar en alguna categoría.
- Se validan las categorías y subcategorías mediante agentes externos (validez interna).
- Se obtienen de cada unidad temática las palabras claves (verbos y sustantivos).

A nivel pragmático, se enfatiza la construcción de oraciones que reflejen la idea principal de cada categoría:

- Se conforman oraciones con las palabras claves, buscando que estas reflejaran la idea general de cada categoría.
- Se validan las nuevas proposiciones mediante agentes externos (validez interna).

Asimismo, se utilizó el análisis de contenido como una técnica que permite leer e interpretar el contenido de los documentos escritos, ya sea un texto propio o ajeno, un texto espontáneo o preparado para su análisis, o un documento. Se caracteriza por generar a partir del texto, inferencias sobre el texto mismo (Ruiz Olabuénaga, 2003).

### **Secuencia de pasos**

Para aplicar el círculo hermenéutico a un estudio se deben de seguir los siguientes pasos:

#### **A nivel sintáctico (contextualización)**

1. Estructurar la entrevista de una forma que sea sólo una guía para recopilar la información que se desea recoger (entrevistas semiestructuradas o abiertas).
2. Aplicar la entrevista procurando, desde un principio, capturar la información en forma de unidades temáticas o *bits* de información (oraciones o palabras que digan o expresen algo).



**Tabla 2**

*Ejemplo de generación de bits de información*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• De apoyo con gente externa (proveedores).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro medio es realizando estudios de benchmarking.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otro es por comparación con prácticas externas que llevan a cabo otras empresas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es básicamente tomar una idea contrastarla contra las que ya tienes y ahí se obtienen cosas nuevas o se obtienen desechos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donde he adquirido más conocimiento es a través de diversos foros multidisciplinarios externos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalmente vas adquiriendo ideas y cuando surgen problemas recuerdas que lo tienes en algún lado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y mucha lectura.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• También las personas me han obligado a adquirir conocimiento, debido a que presentan nuevas experiencias, más conocimiento y no pudo darme el lujo de quedarme atrás y obstaculizar el crecimiento, tanto de la empresa, como de las personas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yo tengo la disciplina de tratar de estar actualizado en varias áreas que me interesan, para eso afortunadamente existe Internet, revistas y libros; continuamente estoy tratando de conseguir el conocimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo anterior me ha obligado a reaprender o aprender nuevas cosas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primero identifiqué mis necesidades, como una DNC y busqué tomar cursos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en la experiencia de manera informal, de manera formal a través de la formación académica, mediante libros, cursos etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchando, escuchando lo que la gente tiene.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La más importante se aprende en la práctica y se aprende de los que saben.</li> </ul>

**Tabla 2**

*Continuación...*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Voy haciéndome de conceptos para tener una visión más lógica del entorno, una visión con sentido común, donde estos conceptos sigan patrones ya comprobados. Entonces voy reteniendo esos conceptos y los voy enriqueciendo con las experiencias, con más lectura.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• He adquirido del conocimiento organizacional, interviniendo en varias organizaciones.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La otra por supuesto son los estudios, es la etapa en la que más información y conocimiento tienes a tu alrededor.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Básicamente a través de la experiencia.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Otra forma es a través de la lectura.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Y a través de adquirir nuevos conceptos por parte de otras personas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Yo identifico tres fuentes para adquirir conocimiento: la primera es la experiencia, en el día a día hay gente que te va dando ideas, hay cosas que te van dando material.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La tercera es lo que vas actualizando a través de Internet, revistas y bases de datos específicas que consulta uno para ir adquiriendo ideas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El conocimiento que traigo, una parte se aprende en la teoría y en libros.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo lo que vas captando afortunadamente el cerebro lo va guardando y cuando lo necesitas lo tienes, sin embargo, pocas veces tienes la oportunidad de que lo que estás leyendo algo te sirva en ese momento particular.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Creo que una de las cosas es la educación.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se observa cómo es que se generan los bits de información a partir de una entrevista semiestructurada o abierta. Bajo esta técnica de recolección de información no se transcribe todo el texto que genera el entrevistado o informante, sino que, sólo se tomó aquello que, durante la entrevista es relevante, y se anota en forma de una oración que diga o exprese algo de lo que le interesa al investigador. A este nivel sintáctico, se dice que la información se contextualiza para analizar el contenido de la misma.

3. Estructurar, de ser necesario, los bits de información en unidades temáticas.
4. Verificar la información regresando con los informantes, quienes están en su derecho, de corregir, ampliar o anular aquella información que a su parecer no expresa lo que quiso decir, lo puede exponer o no quiere que se divulgue.

**A nivel semántico (descontextualización)**

5. Formar categorías con las unidades temáticas.

**Tabla 3**

Ejemplo de categorización de los bits de información

<b>Bits de información (contextualización)</b>
<b>MOTIVADORES</b>
<p>La aportación que pueda hacer a la empresa y</p> <p>Valoro observar que estoy contribuyendo con empresa.</p> <p>Lo que más me motiva es lograr los resultados que la empresa requiere para ser más competitiva.</p> <p>Dar resultados.</p> <p>Me motiva saber que al final del periodo hay que rendir cuentas.</p> <p>Valoro el poder dar un resultado satisfactorio a los problemas que se plantean</p> <p>El lograr resultados</p> <p>Me motiva lograr resultados,</p>

**Tabla 3**

Continuación...

<b>Bits de información (contextualización)</b>
<b>MOTIVADORES</b>
Me motiva el plantearme metas y lograrlas, Que se den soluciones a los problemas. Valoro la dedicación de la gente en resolver los problemas de los días.
<b>DESMOTIVADORES</b>
El caminar lento hacia lo que se debe de hacer Me haría cambiar de trabajo que la empresa no haga lo que debe de hacer. Me haría cambiar de trabajo el que no me dejaran hacer las cosas Que la empresa en lugar de avanzar, empezará a retroceder. El que no me permitieran implementar el sistema de calidad. Que me limitarán. Que las ideas y los proyectos que se tienen no se puedan aplicar por el entorno económico del empresa, porque no sea el momento Que mis ideas no fueran aceptadas, Que encontrara barreras a mis ideas,

**Tabla 3**

Continuación...

<b>Bits de información (contextualización)</b>
<b>FORMA DE RELACIONARSE</b>
<p>Me relaciono al tratar de tener mucha comunicación y</p> <p>Me relaciono al buscar la comunicación con el director.</p> <p>Con algunas personas llevo una relación buena y se facilita comunicarme con ellos. Con mi jefe no existe una buena comunicación.</p> <p>Me relaciono mediante el respeto y tratando de ser muy específico en lo que pido. Resulta fácil en la empresa sentarse a discutir cómo nos afectamos entre áreas.</p> <p>Para relacionarme soy elocuente y persuasiva con base en la facilidad de palabra</p> <p>Soy capaz de traducir conocimiento en palabras sencillas</p> <p>Me relaciono al tratar de documentar la mayoría de las cosas, sean diarias o estratégicas y</p> <p>A través de presentar un proyecto en blanco y negro, en el cual planteó los beneficios, las oportunidades y los problemas potenciales, buscando vender la idea a mis colaboradores y a mi jefe, para que una vez comprado la implementación se facilite.</p>
<b>LEALTAD</b>
<p>Si, quiero y siento más a la empresa que los propios fundadores. Me han dado libertad y he podido vivir diferentes situaciones con la empresa y algunas personas. Los responsables de la empresa nos han permitido compartir un sueño y aparte somos actores de ese sueño. Lo anterior mantiene la lealtad.</p> <p>Si siento lealtad, porque he estado en los tiempos buenos y en los malos, y sigo creyendo en la empresa.</p> <p>Si, siento lealtad por el tipo de personas que son mis jefes, muy humanos;</p>

**Tabla 3**

Continuación...

<b>Bits de información (contextualización)</b>
<b>LEALTAD</b>
Siento lealtad por qué me han dejado hacer, Siento lealtad porque me han dejado tomar decisiones.
<b>RETROALIMENTACIÓN</b>
Digamos que mi jefe maneja conceptos muy abstractos al darme una guía, y yo me encargo de traducir en acciones y darle seguimiento a la idea que tenga el director, además de dar mis aportaciones, logrando contribuir a incrementar un plan completo.  Para mí área mi jefe no proporciona una guía necesaria, ya que es un área muy técnica, lo cual lleva a que tenga que presentar propuestas con base en mi conocimiento y experiencia.  Si, claro. Mi jefe si me proporciona la guía necesaria, aunque yo creo que no te tienen que dar todo, hay que buscar y exigir.

Fuente: Elaboración propia.

*La tabla 3 muestra la forma en que los bits de información, previo análisis, son categorizados para una mayor claridad de las diferentes categorías (temas) que se trabajaron en las entrevistas. Es preciso comentar que pueden surgir temas que no se habían contemplado al principio, debido al aumento o cambio de las preguntas iniciales, pero que siguen la rigurosidad, sistematización y lógica con que empezó el estudio.*

6. Formar, de ser necesario, subcategorías con las unidades temáticas.

7. Validar las categorías y subcategorías con personas externas para verificar si las unidades temáticas expresan o pertenecen, realmente, a esas categorías y/o subcategorías (*validez interna*).
8. Obtener la palabra o palabras (verbos y sustantivos) claves por *bit* de información o unidad temática de cada categoría y/o subcategoría.

**Tabla 4**

*Ejemplo de la obtención de verbos y sustantivos de cada bit de información*

<b>Descontextualización</b>	
<b>Verbos</b>	<b>Sustantivos</b>
Aportación	Empresa
Contribuir	Empresa
Lograr	Resultados
Dar	Resultados
Rendir	Cuentas
Dar	Resultados
Lograr	Resultados
Lograr	Resultados
Plantear	Metas
Dar	Soluciones
Resolver	Problemas
<b>Verbos</b>	<b>Sustantivos</b>
Caminar	Lento
Hacer	Lo que se debe
Hacer	Cosas

**Tabla 4**

*Continuación...*

<b>Descontextualización</b>	
<b>Verbos</b>	<b>Sustantivos</b>
Retroceder	
Permitir, implementar	
Limitar	
Aplicar	
Aceptación	Ideas
Barreras	Ideas
<b>Verbos</b>	<b>Sustantivos</b>
Tener	Comunicación
Buscar	Comunicación
Tener	Comunicación
Relacionarse	
	Persuasión
Traducir	Comunicación
Documentar	
Presentar	Proyectos

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se ejemplifica algunos verbos y sustantivos relevantes que emanan o son extraídos de los bits de información. Es en este punto donde se descontextualiza la información y se recaba en palabras clave (verbos y sustantivos). Palabras que serán el pilar o inicio de la construcción de nueva teoría, la cual debe de reflejar en forma sintética los bits de información y las categorías de donde emergió.

### A nivel pragmático (contextualización)

9. Conformar con las palabras clave obtenidas, una o varias oraciones que reflejen la idea principal de cada categoría y/o subcategoría.

**Tabla 5**

Ejemplo de la generación de nueva teoría a partir de las palabras clave

<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b>
<b>MOTIVADORES</b>
<p>De acuerdo a los trabajadores de la organización lo que los motiva es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribuir con la empresa, aportando resultados y soluciones.</li> <li>- Rendir cuentas de sus actos.</li> <li>- Recibir capacitación y desarrollo para adquirir nuevo conocimiento.</li> <li>- Aportar conocimiento y nuevas formas de trabajar.</li> <li>- Afrontar retos y necesidades de la organización.</li> <li>- La autonomía, la toma de decisiones, la libertad y la facultación.</li> <li>- El trabajo en equipo y el apoyo de la gente con quien trabajan.</li> <li>- Que existan oportunidades de desarrollo y reconocimiento.</li> <li>- Que exista crecimiento, rumbo, congruencia y objetivos por parte de la empresa.</li> </ul>



**Tabla 5**

Continuación...

<b>CONTEXTUALIZACIÓN</b>
<b>DESMOTIVADORES</b>
<p>A los trabajadores de la organización lo que los desmotiva es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la organización no haga lo que debe hacer.</li> <li>- Que la organización camine lento al limitar la aceptación y aplicación de propuestas e ideas.</li> <li>- No poder contribuir con resultados.</li> <li>- La actitud negativa de algunas personas.</li> <li>- La desconfianza, la monotonía, la incapacidad para aprender.</li> </ul>
<b>FORMA DE RELACIONARSE</b>
<p>La forma de relacionarse de los trabajadores de la organización es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabildeando y pidiendo ideas y resultados.</li> <li>- Tomando en cuenta a la gente darles seguimiento.</li> <li>- Reuniéndose en equipo,</li> <li>- Por medio de la comunicación directa.</li> <li>- Planteando, documentando y presentando argumentos, modelos, proyectos, datos e iniciativas.</li> </ul>
<b>LEALTAD</b>
<p>En cuanto a la lealtad, en contraste con investigaciones en otros países, los trabajadores de la organización muestran lealtad a la empresa.</p>
<b>RETROALIMENTACIÓN</b>
<p>Sobre la retroalimentación que brinda la empresa a los trabajadores de la organización es inconsistente, ya sea por falta de comunicación, conocimiento o costumbre; y en ocasiones es informal.</p>

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 es un ejemplo de cómo a partir de las palabras clave, se puede generar teoría que englobe los bits de información, de acuerdo a cada categoría. En esta parte, es importante no perder el contexto y el contenido inicial de las entrevistas, pues es con base en esa información que la teoría generada va a tener su sustento, cumpliendo así con la validez y confiabilidad que requiere todo estudio cualitativo.

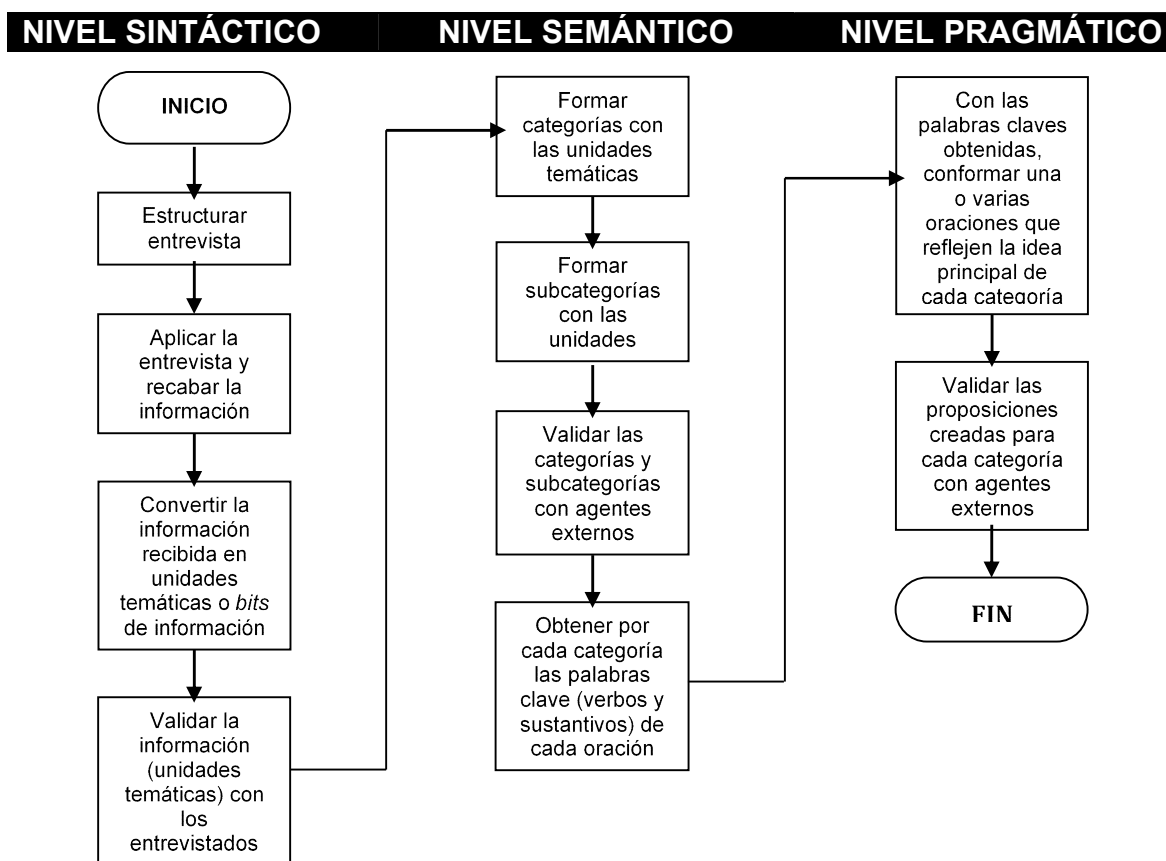
10. Validar las oraciones conformadas por medio de personas externas al estudio para verificar si lo que se expresa refleja las categorías y/o subcategorías obtenidas (*validez interna*).

### Diagrama de flujo

La figura 1 muestra de forma esquemática los pasos planteados con anterioridad de una forma sencilla y fácil de recordar. En este diagrama de flujo se pueden ver en forma clara los diferentes niveles: sintáctico, semántico y pragmático de que está compuesto el círculo hermenéutico.

**Figura 1**

Diagrama de flujo de análisis del discurso



Fuente: Elaboración propia.

### Conclusiones

Las condiciones de validez y confiabilidad, bajo el enfoque cualitativo, se trabajan en forma diferente que en el enfoque cuantitativo. La primera se observa bajo el paradigma postpositivista, la segunda está regida por el paradigma positivista. Lo que significa que el enfoque cualitativo debe de generar confianza entre los investigadores.

Por lo anterior, cualquier investigación con un enfoque cualitativo debe ser muy cuidadosa desde el principio, todo debe de estar soportado por métodos y técnicas que permitan, en un momento dado, demostrar que existe validez y confiabilidad en el manejo de la información y en los resultados finales. Si bien no se pueden generalizar los resultados, por los pequeños tamaños de muestras que se manejan, si se puede garantizar, que al existir rigurosidad, sistematización y lógica, el enfoque cualitativo genera, mediante la inducción, teorías aceptables.

### Referencias

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. México: Editorial Paidós.
- Beuchot, M. (1997). *Tratado de hermenéutica analógica*. México: UNAM.
- Briones, G. (1986). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas.
- Goode, W. J., y Hatt, P. K. (1996). *Métodos de investigación social*. México: Trillas
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Editorial Trillas.
- Moules, N. J. (2002). Hermeneutic inquiry: Paying heed to history and Hermes. *International Journal of Qualitative Methods*, 3, 1-40.
- Münch, L., y Ángeles, E. (1997). *Métodos y técnicas de investigación (4ª. Ed.)*. México: Editorial Trillas.
- Namakforoosh, M. N. (2010). *Metodología de la investigación (2ª. Ed.)*. México: Limusa.
- Ruis Olabuénaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto.
- Sierra, F. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social (págs. 277-341). En Galindo Cáceres, L. J. (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson.
- Weiss, E. (1983). *Hermenéutica crítica y ciencias sociales*. México: DIE-CINVESTAV-IPN.