

Análisis e interpretación de datos cualitativos

Andrea Gaete Moreno*

Introducción

Las ciencias humanas recurren, a diferencia de las ciencias naturales, a datos narrativos (libros, artículos, entrevistas) y/o visuales (observaciones, películas u otros) para analizar y, posteriormente, comprender las variadas formas de pensar, sentir y actuar de los sujetos y grupos sobre sí mismos y sobre otros que pueden o no ser significantes o importantes en la compleja realidad en la que están inmersos producto de las experiencias e interacciones cotidianas de su ambiente natural.

Para lograr comprender estas subjetivas formas de construcción, significación y representación de la realidad de los sujetos, se requiere el uso de una lógica inductiva (de lo particular a lo general), de una visión holística o integrada (dónde las partes de un fenómeno permiten comprender el todo), y de técnicas de recolección propias del enfoque naturalista que permitan recopilar datos para generar patrones, modelos, teorías o tipologías de la realidad social. Pero nada de esto sería posible sin el análisis de datos, ya que, como lo señala Gloria Pérez Serrano, constituye uno de los pasos más importantes de la investigación científica, e implica organizar los datos recopilados en unidades manejables para descubrir qué es importante y cómo van a aportar a la investigación¹.

Por tanto, el objetivo de este artículo es ofrecer una guía que permita al lector estructurar de manera clara y sistematizada el proceso de análisis e interpretación de datos cualitativos y conocer las dos técnicas de análisis más utilizadas para este fin, como lo son el análisis de contenido y el análisis de discurso, evitando de esta manera una aproximación vaga e inconsistente que afecte finalmente el desarrollo de las conclusiones y el logro de los objetivos del estudio.

* Socióloga, Universidad La República. Magíster en Ciencias Políticas, Universidad de Chile. Docente Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Universidad del Pacífico. Investigadora y Analista del Centro de Estudios Estratégicos de la Academia de Guerra del Ejército de Chile. agaetem@acague.cl

¹ Gloria Pérez Serrano, *Investigación Cualitativa: Retos e Interrogantes. Tomo II, Técnicas y Análisis de Datos* (Madrid: La Muralla, 2011), 102.

Definición, naturaleza y análisis de datos cualitativos

En un sentido general, un dato cualitativo puede definirse como una unidad de información registrada en un medio duradero (texto, audio o video), que es irrepetible, que puede analizarse mediante técnicas explícitas y que es pertinente con el problema estudiado². En específico, lo que caracteriza a los datos cualitativos es su capacidad de otorgar sentido a los contenidos de manera flexible, holística e iterativa.

Esto no resulta nada fácil debido a la diversa naturaleza de este tipo de datos (narrativos y visuales). Por ejemplo, los datos de entrevistas en profundidad y *focus groups* producen textos escritos a partir de la transcripción de audios y videos, mientras que los datos etnográficos y de la observación (participante y no participante) se traducen en informes a partir de la elaboración de notas de campo en terreno³. Estos informes también pueden incluir la descripción de personas, lugares, eventos, movimientos sociales o noticias, así como también imágenes (grafitis, fotografías, mapas, símbolos, etc.). Finalmente, los datos cualitativos también provienen de diversos tipos de documentos como leyes, normativas, doctrinas, políticas públicas, discursos, capítulos de libros, artículos académicos y prensa escrita, entre otros.

Para analizar esta diversidad de datos, el analista debe ordenar, reducir (categorizar) y comparar reflexivamente la información obtenida a través de las distintas técnicas de recolección de datos. Según Latorre y Gonzales, implica trabajar los datos, organizarlos en unidades manejables, sintetizarlos, buscar regularidades o modelos entre ellos, descubrir qué es importante y cómo esa información va a servir a la investigación⁴. Todo lo anterior con el fin de obtener una visión de la realidad lo más completa posible.

Este proceso de análisis se caracteriza por ser flexible (no lineal), sin embargo, contempla una estructura que es propia de cualquier análisis cualitativo, la que para efectos de este artículo se divide en cuatro grandes etapas.

La primera consiste, una vez reunida toda la información, en preparar el gran volumen de datos que se adquiere en este tipo de estudios⁵. En esta fase preparativa destaca la transcripción de audios y videos a textos escritos como punto inicial de las construcciones interpretativas. Para el éxito de esta etapa, se deben considerar el tiempo y fidelidad de la transcripción⁶ de las notas de campo⁷, audios y/o videos obtenidos a través de entrevistas, observaciones y documentos.

² Klaus Krippendorff, *Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Práctica* (Barcelona: Paidós, 1997), 76.

³ En específico, las notas de campo contienen grabaciones de audio y video, comentarios, conversaciones formales e informales con actores de interés para el estudio, la planificación estratégica del trabajo en terreno elaborada por el investigador, y la elaboración de análisis preliminares. Recordar que las notas de campo se pueden utilizar como apoyo en cualquier técnica de recolección de información.

⁴ Latorre y Gonzáles en Gloria Pérez Serrano, *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes Tomo II. Técnicas y Análisis de Datos* (Madrid: La Muralla, 2011), 102.

⁵ A diferencia de los estudios cuantitativos, que en su análisis tienden a reducir los datos, los estudios cualitativos necesitan un gran volumen de datos para lograr conclusiones útiles.

⁶ Las transcripciones se pueden realizar manualmente o bien utilizar los softwares ATLAS-TI o NVivo.

⁷ Las notas de campo se realizan inmediatamente después de una entrevista u observación pero nunca delante de los sujetos de análisis. Se recomienda que las notas de campo (descripciones del contexto, ideas, percepciones, emociones o interpretaciones de lo escuchado u observado) se transformen en narraciones coherentes para que posteriormente, al contrastarlas con los resultados, puedan servir para elaborar de mejor manera las conclusiones del estudio.

Respecto al tiempo, el investigador deberá considerar en su carta Gantt si transcribirá solo o con ayuda de otros los registros y, en cuanto a la fidelidad, deberá ser riguroso en la transcripción de los relatos (evitando cualquier tipo de interpretación personal). Cabe aclarar que la precisión en la transcripción de datos varía dependiendo del tipo de análisis, ya que el análisis de discurso, por ejemplo, requiere una transcripción mucho más fidedigna del relato, ya que lo que importa, además del contenido factual, es el uso y forma del lenguaje⁸. En el caso del análisis de contenido, el investigador puede decidir qué información transcribe en razón de la utilidad de la información, o bien realizar una interpretación directa de los datos sin necesidad de transcribirlos. Ambas formas son válidas, por tanto, deberá resolver, de acuerdo a su experiencia y manejo técnico, cómo ordenar de mejor manera los datos para su posterior interpretación.

La segunda etapa conlleva la reducción o simplificación de los datos, lo que incluye la codificación y categorización como aspectos clave. Esta reducción de datos es necesaria en todo estudio cualitativo, ya que facilita la sistematización, tratamiento y comparación de la información.

Una vez abordadas las etapas uno y dos, y considerando la flexibilidad de este tipo de estudios, es recomendable preguntarse ¿Son útiles los datos que tengo?, ya que se puede acumular una gran cantidad de datos pero no todos ellos relevantes para la investigación. Si ese es el caso, se recomienda filtrar o simplemente eliminar algunos datos. Otra pregunta importante es ¿Necesito más datos o son suficientes? En caso de requerir más información, el investigador debe procurarlos, ya sea realizando nuevas entrevistas o bien revisando más textos escritos, de lo contrario, puede proseguir con las siguientes etapas.

La tercera etapa corresponde a la interpretación de datos, es decir, al hecho de otorgar sentido a los hechos o palabras contenidos en un texto, con el propósito de comprender y dar significado a la particular representación subjetiva de la realidad de los sujetos, entendiendo que lo que los seres humanos dicen y hacen se deriva, primero, de cómo interpretan su mundo social⁹ y, segundo, del contexto en el que se encuentran (marco de referencia), no existiendo, por tanto, una verdad única.

Este proceso de reflexión y abstracción es muy importante en la investigación cualitativa, ya que extraer la información relevante de un texto, favorece la comprensión del problema investigado en un nivel mucho más profundo.

La cuarta y última etapa de este proceso es el análisis de los datos, entendido como un conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones y reflexiones que se realizan sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación al problema de investigación¹⁰. Como lo señala Mario Bunge, analizar implica discriminar componentes y describir relaciones entre tales componentes, así como también descomponer las partes de un todo, para luego integrar, comparar y relacionar.

Es importante en este punto que el lector comprenda que debido a la flexibilidad que caracteriza este enfoque, es factible, si es que así lo determina, realizar el análisis e interpre-

⁸ Recordar que no debe corregir errores gramaticales en la transcripción de los relatos, así como tampoco debe eliminar o transformar palabras típicas o *slangs* propios de las subculturas, regiones o países de donde provienen los entrevistados.

⁹ Bergh B. L. en José Ignacio Ruiz Olabuénaga, *Metodología de la Investigación Cualitativa* (Bilbao: Universidad de Deusto, 1996), 15.

¹⁰ *Ibíd.*, 200.

tación de los datos de forma paralela al proceso de recogida de datos y no seguir linealmente las etapas señaladas. Sin embargo, se recomienda esta secuencia, sobre todo al investigador principiante, ya que facilitará su análisis y posterior elaboración de conclusiones.

Técnicas de análisis de datos

En la investigación cualitativa existen diversos tipos de análisis de datos, los que deben ser seleccionados por el investigador considerando principalmente el problema a investigar (el qué de la investigación). Por ejemplo, si el objetivo de un estudio es comparar la política de defensa nacional chilena en los tres Libros de la Defensa, o bien comprender cómo perciben y significan al Ejército de Chile las nuevas generaciones que ingresan a la Escuela Militar, lo que se debería realizar es un *análisis de contenido*; en cambio, si el objetivo es explorar cómo el ethos militar es representado por los oficiales de Estado Mayor en su acción comunicativa con sus pares y subalternos, entonces el *análisis de discurso* podría ser mucho más útil. A continuación se presenta una revisión de las principales características de estas dos técnicas.

Análisis de Contenido

El análisis de contenido es una técnica que puede ser usada tanto en el enfoque cuantitativo como cualitativo. En el caso del enfoque cuantitativo, el análisis de contenido contempla la cuantificación del objeto de interés (producto comercial, periódico, noticiero) en números enteros, porcentajes o frecuencias. En cambio, en el enfoque cualitativo, el análisis de contenido se concentra en el contenido de una comunicación escrita, oral o visual a través de la búsqueda de palabras, frases o símbolos que configuran el contenido de un texto¹¹, permitiendo leer e interpretar el contenido de toda clase de documentos (investigaciones, entrevistas, discursos, revistas, diarios, cartas personales, fichas, testamentos)¹².

El uso de esta técnica implica organizar, categorizar, codificar, interpretar y analizar. Estos pasos pueden parecer simples de realizar, sin embargo, requieren que el investigador tenga la capacidad y claridad de comprender cómo los sujetos construyen y significan su mundo (contexto en el que están inmersos) a través de un lenguaje propio y espontáneo (perspectiva emica)¹³, transformando esa información “subjetiva” en datos factibles de ser analizados.

Según Ruiz Olabuénaga, el uso de esta técnica requiere también comprender una serie de presupuestos, entre ellos, que el sentido o significado de un texto *no es único*, esto significa considerar que el sentido que un autor pretende dar a un texto puede no ser percibido de igual forma por el lector o incluso por audiencias diferentes; y que el contenido de un texto *no siempre es manifiesto*, ya que en general, los mensajes expresan más cosas que lo que el autor pretende decir o de las que él mismo es consciente (contenido latente o subyacente)¹⁴.

¹¹ Gloria Pérez Serrano, *Investigación Cualitativa*, 134.

¹² Ruiz Olabuénaga, *Metodología de la Investigación Cualitativa*, 192.

¹³ La perspectiva emica se refiere a entender el punto de vista del actor o sujeto investigado “desde adentro”.

¹⁴ *Ibíd.*, 196.

Esto se puede entender, en otras palabras, como la diferencia entre un mensaje expresivo (en que el significado del mensaje coincide con la intención de su autor) y un mensaje instrumental (donde el autor utiliza el texto para transmitir otro contenido). Esta diferencia se observa comúnmente y con facilidad en las campañas políticas.

En concreto, en el ámbito de las Ciencias Militares, esta técnica puede ser útil para: entender la cosmovisión de los individuos de interés para el estudio; estudiar al emisor (quien habla), al receptor, el medio de transmisión y el mensaje (contenido manifiesto-latente); descubrir tendencias (cambios en la política de defensa); descubrir información estratégica de un documento o situación específica (como un juego de guerra o una negociación); identificar intenciones; develar diferencias de contenidos entre documentos; descifrar mensajes ocultos; identificar y/o comparar mensajes y opiniones públicas expresadas en medios de comunicación (claridad del mensaje); establecer el enfoque, interés e impacto de algunos temas en determinados medios (migración, narcotráfico, catástrofes) y explorar, por ejemplo, cómo y qué tipo de noticias sobre el Ejército de Chile se transmiten en distintos medios, solo por nombrar algunos¹⁵.

Ahora bien, con el objeto de dar forma a la información no estructurada recolectada en entrevistas, *focus*, observaciones o revisión de documentos, esta técnica sigue una secuencia que permite transformar los datos para su posterior proceso de interpretación y análisis. Los pasos a seguir son los siguientes:

a. Definir las Unidades de análisis. El primer paso del análisis de contenido es definir las unidades de análisis del estudio (UA), entendidas como los elementos sobre los que se focaliza el estudio. Cada unidad de análisis se desglosa en unidades muestrales, de registro y de contexto.

Las unidades muestrales son las unidades materiales que conforman la realidad a investigar (un periódico, libro, discurso o una entrevista). Las unidades de registro son las partes analizables de la unidad muestral (temas, palabras, frases, sección de un diario o capítulo de un libro, preguntas abiertas en un cuestionario) y las unidades de contexto son aquellas que, como la palabra lo indica, permiten caracterizar el medio o contexto de procedencia de los datos (orientación religiosa de un diario o noticiero, la coyuntura sociopolítica del momento en que se recogen los datos, etc.). Establecer las unidades de análisis es el paso previo y necesario para categorizar y codificar la información.

b. Categorizar y codificar. Estas actividades involucran la *reducción* cualitativa de datos, es decir, centran el foco de atención en las partes significantes del texto y no en el todo.

La categorización consiste en seleccionar y ordenar las distintas unidades de registro de un texto en una sola categoría que represente de forma global el contenido de esos registros. Esto se refiere a que todos los registros reducidos en una categoría, deben contener aspectos comunes o afines entre sí.

Con lo anterior claro, lo primero que el investigador debe hacer (luego de leer repetidamente el documento) es identificar los temas comunes y recurrentes dentro del texto para luego agruparlos en categorías y subcategorías emergentes. Estas pueden ser nombradas

¹⁵ Para ver otros usos, se sugiere revisar el cap. 3 “inferencias y sus clases” del libro Metodología de Análisis de Contenido, escrito por Klaus Krippendorff.

utilizando las mismas palabras usadas en los relatos o bien pueden ser creadas por el propio investigador. Algunos criterios a considerar para la elaboración de categorías son:

- Usar un principio o criterio único para cada categoría: Por ejemplo, si las unidades de registro de mi estudio son preguntas abiertas obtenidas en un cuestionario aplicado a oficiales sobre su experiencia personal en la misión de paz en Haití, un primer criterio a utilizar podría ser el de *variabilidad*, cuyas categorías serían “buena, medianamente buena, medianamente mala y mala”. Luego, el investigador puede clasificar el contenido en una de esas categorías.
- Un segundo criterio podría ser *el tipo* de violencia experimentada, dónde las categorías corresponderían a “directa e indirecta”. Lo importante es tener claro que dos categorías no pueden usar el mismo criterio.
- Que estas sean exhaustivas y mutuamente excluyentes.
- Que sean capaces de describir claramente el contenido de la categoría.
- Simples y claras.
- Y replicables en otros estudios.

Klaus Krippendorff¹⁶ propone otros criterios a considerar para la definición de categorías y subcategorías que pueden simplificar este procedimiento: a) según el asunto o tópico de la investigación, b) según la dirección en la que es tratado el asunto, c) según valores, creencias, intereses u otros similares, d) según los receptores del mensaje, y e) físicas, como por ejemplo, el tiempo (minutos) y/o lugares en que se transmite un mensaje. A continuación se presenta un ejemplo asociado a la negociación de paz en Colombia.

- *Asunto o tópico*
Categoría: Negociación.
Subcategorías: Participación política de guerrilleros, indultos, renuncia a las armas, cese al fuego, víctimas de conflicto, drogas ilícitas.
- *Dirección*
Categoría: Postura de actores políticos frente a desmovilización y desarme.
Subcategorías: A favor, en contra, neutral.
- *Creencias o valores*
Categoría: Paz.
Subcategorías: Política de reparación, comisión de verdad, amnistía, integración.
- *Receptores*
Categoría: Actores interesados en la negociación.
Subcategorías: Opinión pública en general, encargados de administrar justicia, víctimas, legisladores, sociedad civil.

¹⁶ Klaus Krippendorff en Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista, *Metodología de la Investigación* (México: McGraw-Hill, 1991), 299-301.

– *Físicas*

Categoría: Extensión (en número de palabras) de discurso de actores involucrados en negociación.

Subcategorías: Entre 300-400 palabras, entre 400-500 palabras, más de 600 palabras.

Una vez definidas las categorías y subcategorías, el investigador debe establecer los códigos o etiquetas que las simbolizan. Los códigos pueden ser descriptivos del contenido categorizado, o explicativos, es decir, cuando el investigador descubre temas nuevos o recurrentes.

Estos códigos se pueden expresar en números (001,002) o en palabras, como por ejemplo, DTCBF para la categoría Dimensión Terrestre del Campo de Batalla Futuro, o bien para reducir categorías extensas, como por ejemplo, la identidad nacional como elemento de la cultura estratégica de un país (INECEP).

Cabe aclarar que si bien la propuesta de este artículo es seguir un orden o secuencia, los códigos se pueden establecer antes de iniciar el trabajo de campo, durante o después el trabajo de análisis. Todo depende de cómo el investigador desee abordar su trabajo.

c. Interpretar el contenido. Una vez codificados y agrupados los datos en categorías y subcategorías, el investigador puede proceder a reflexionar sobre los contenidos y sus posibles denominaciones conceptuales o teóricas, así como también sobre el objeto de estudio o problema investigado.

Recordar que esta fase, como las anteriores, requiere de un gran sentido de creatividad, por tanto, no hay interpretaciones buenas ni malas. No obstante, el investigador debe cuidar que estas sean útiles y válidas para el objeto de estudio, por lo tanto, se sugiere la contrastación con otras investigaciones y/o la discusión con otros actores clave, como por ejemplo, especialistas en la materia o miembros del equipo investigativo.

d. Analizar el contenido. Se refiere básicamente al análisis del todo (texto) y de sus elementos identificados (conceptos, fenómenos, tipologías o clasificaciones), permitiendo, como lo señala Pérez Serrano, una visión global e integradora de la teoría y la práctica¹⁷.

Para realizar un buen análisis, el investigador no solo debe describir, sino que también debe agrupar, comparar, relacionar, diferenciar entre categorías y encontrar factores nuevos (no considerados previamente en el estudio), para finalmente elaborar un esquema conceptual y teórico que permita comprender el problema del estudio y, a la vez, responder la pregunta, supuestos (o hipótesis) y objetivos.

e. Elaborar matrices o diagramas de redes. La codificación, categorización e interpretación de datos se puede materializar en matrices de contenido o en diagramas de redes que permiten visualizar, ordenar y sistematizar los datos, facilitando el proceso de análisis. Las matrices de contenido se elaboran paralelamente a la codificación y categorización de datos, mientras que los diagramas de redes, usualmente se ocupan una vez concretados los pasos anteriores. Para clarificar lo anterior, en los párrafos siguientes se presenta la definición y ejemplos de una matriz de contenido, para luego abordar los diagramas de redes.

¹⁷ Pérez Serrano, *Investigación Cualitativa*, 127.

Una matriz es una tabla con filas y columnas en la cual se colocan las categorías y subcategorías que ordenan y muestran el contenido a investigar. Generalmente incluyen una columna con el contenido textual o manifiesto (párrafo de una entrevista o de un libro), el contenido latente (idea subyacente del texto) y una interpretación. Sin embargo, no todos los análisis de contenido incluyen un análisis de lo latente o subyacente, eso depende en gran medida del objetivo de la investigación y del tipo de información que el investigador espera obtener.

Por tanto, no existe una forma estándar de elaborar las matrices de análisis, ya que el formato varía de acuerdo al tema, a los contenidos que se están investigando y en cómo el investigador estime ordenar sus datos (categorías y subcategorías). A modo de ejemplo, se presentan dos propuestas de matrices que pueden ser útiles para analizar entrevistas, focus o libros:

Cuadro 1
Propuesta de matriz de contenido 1

Categoría N° 1: Seguridad Interior		Código: SI01		
Subcategoría	Items	Relato Textual	Relato Latente	Interpretación
Delincuencia	Victimización			
	Autocuidado ciudadano			
Narcotráfico	Segregación urbana			
	Acción policial			

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2
Propuesta de matriz de contenidos 2

Tema de estudio: Seguridad Cibernética en Chile				
Código	Categorías	Subcategorías	Frases/contenido	Interpretación
NSC	Normas de seguridad cibernética	Leyes		
		Experiencias internacionales		
MC	Medidas de confianza	Transparencia		
		Cooperación		

Fuente: Elaboración propia con información extraída del Informe Ciberseguridad ¿estamos preparados en América Latina y el Caribe? BID-OEA, 2016.

En el caso de realizar un análisis comparado de medios de prensa escrita, el investigador podría utilizar una matriz como la que a continuación se expone:

Cuadro 3
Propuesta de matriz para prensa escrita

Código	País	Materia	Fuente	Fecha	Ubicación (editorial, columna de opinión, etc.)	Contenido	Categorías	Subcat.
001	Chile	Rol FAs	La Tercera	23/08/2017	Editorial		1	a.
								b.
							2	a.
								b.

Fuente: Elaboración propia.

A esta matriz se pueden agregar tantas columnas como el investigador desee, incorporando, por ejemplo, unidades de análisis y contexto como la orientación política de la fuente o su periodicidad (semanal, quincenal, semestral, anual). Qué incluir, depende principalmente del objetivo del estudio.

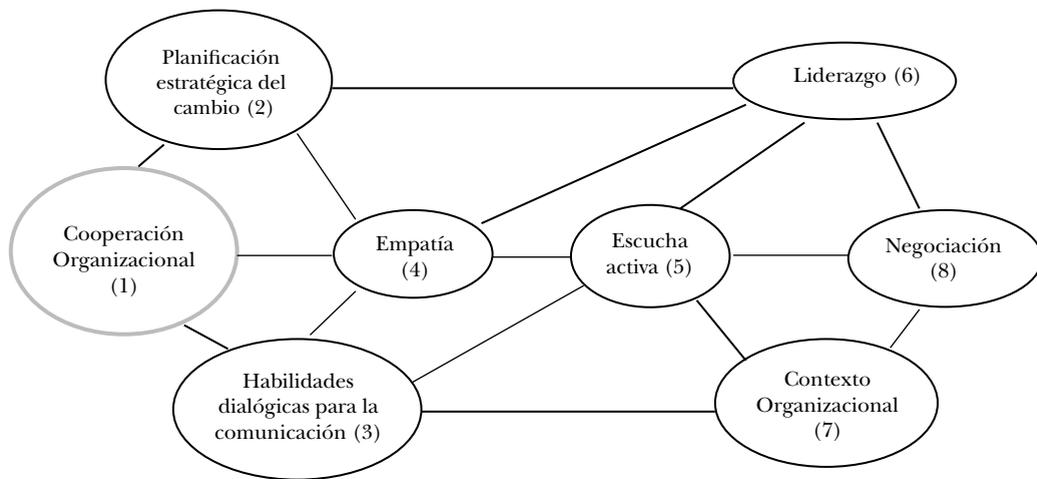
En el caso de las entrevistas, *focus groups* y análisis de medios, se recomienda elaborar primero una matriz individual, para luego elaborar una matriz global con toda la información con el fin de facilitar el análisis comparado de los datos. Se sugiere, además, que el análisis de cada matriz individual genere subconclusiones, las que, posteriormente, serán muy útiles al momento de elaborar las conclusiones finales del estudio.

En cambio, si lo que el investigador necesita es reflejar asociaciones, flujos, secuencias, procesos o conexiones entre temas o conceptos, es mucho más útil elaborar un diagrama de redes¹⁸. Son prácticos para visualizar relaciones entre personas, secuencias temporales, incidentes críticos (análisis de batallas y/o escenarios), análisis organizacional, características de un lugar, terreno o rutas, entre otros.

El siguiente diagrama es un ejemplo de cómo relacionar los elementos necesarios para desarrollar la cooperación en cualquier tipo de organización.

¹⁸ David Mathew and Carole D. Sutton. *Social Research. An Introduction* (London: SAGE, 2011), 348-349.

Figura 1
Ejemplo de diagrama de redes



Fuente: elaboración propia con información extraída del libro “Together: The Rituals, Pleasures and Politics of Cooperation, escrito por Richard Sennett (2012).

Cómo se observa, en un círculo azul a la izquierda del diagrama se encuentra la cooperación organizacional como concepto principal de interés para el estudio, el que a su vez se relaciona “fuertemente”¹⁹ con dos elementos clave como la planificación estratégica del cambio y las habilidades dialógicas de la comunicación. Esta última se conecta con la empatía y la escucha activa, mientras que se relaciona fuertemente con el contexto organizacional. En cambio, el liderazgo sí se asocia fuertemente con la empatía y la escucha activa, así como también se observa como un factor relevante para la planificación estratégica del cambio y para la negociación. En resumen, este diagrama demuestra que el liderazgo (debido al número de conexiones fuertes) es un factor clave para el desarrollo de la cooperación organizacional, y que para potenciarlo es necesario desarrollar conjuntamente las habilidades dialógicas así como también poner atención al contexto organizacional. Con lo anterior claro, es mucho más fácil tomar decisiones pertinentes, como por ejemplo, qué elementos potenciar o bien dónde hay que centrar los esfuerzos.

Ahora bien, existen muchos tipos de diagramas, algunos más simples, otros más complejos. Quizás lo más importante a considerar para decidir tanto qué tipo de diagrama utilizar, como su extensión y estructura, es el tipo de información que se quiera obtener y/o mostrar en el estudio.

Para finalizar este apartado, se recomienda tener en cuenta para realizar un buen análisis de contenido: a) leer repetidamente el relato con el fin de identificar posibles líneas de aná-

¹⁹ Las líneas más gruesas o delgadas en un diagrama se usan para representar niveles de asociación, intensidad o dependencia en las relaciones (por ejemplo, entre conceptos, países o personas). Lo mismo que los números, que sirven para representar el orden en que interactúan los elementos.

lisis; b) identificar categorías o conceptos específicos que representen el texto y el subtexto (lo manifiesto y lo latente) de los relatos; c) elaborar matrices de contenido o diagramas de redes; d) considerar el contexto desde dónde emergen los relatos para poder elaborar una interpretación adecuada a la realidad de los sujetos; e) elaborar análisis preliminares o sub-conclusiones individuales por cada técnica utilizada; f) comparar los resultados de los análisis preliminares; y g) desarrollar las conclusiones finales.

Solo señalar que, en caso que el investigador considere que las dos opciones presentadas no son las más adecuadas para su estudio, contemple como alternativas la elaboración de tipologías o cartas de flujo.

Análisis de discurso

El análisis de discurso se centra en comprender qué símbolos, acción comunicativa, relación o interacción, hecho, ideología, estructura o fenómeno social se quiere explicar a través del lenguaje. Esto significa que, a diferencia del análisis de contenido, un texto se puede analizar desde múltiples perspectivas, tales como la semiótica, la pragmática, o bien el análisis crítico, retórico, gramático, deconstructivo o narrativo, entre otros.

Por ejemplo, si lo que se pretende es abordar política, social e históricamente los discursos de los presidentes de Chile en el siglo XX, el análisis debiera enmarcarse en la Escuela Francesa de Análisis de Discurso; si el objetivo es comprender cómo las prácticas discursivas de algunos sujetos reflejan una estructura social basada en relaciones de poder, dominio y desigualdad, lo ideal sería realizar un Análisis de Discurso Crítico; si lo que interesa es el significado de las palabras en un contexto determinado, las interpretaciones e implicaciones para los actores involucrados, entonces el tipo de análisis de discurso debe orientarse a la Pragmática; en cambio, si lo que se busca es entender el uso del lenguaje como práctica, expresión o reproducción de ideas o formas de interacción social, entonces hay que centrarse en un Análisis Empírico del Discurso; o bien realizar un Análisis Semiótico del Discurso si el fin es comprender el uso y significado de los símbolos que incitan a la violencia (esvástica), o un Análisis Sintáctico, si lo que se busca es entender la concordancia y jerarquía de las palabras dentro de un texto.

Lo importante para seleccionar la perspectiva analítica a utilizar es siempre fijarse si el problema u objetivo del estudio se centra en el texto, la estructura verbal, los procesos mentales, las ideologías, el cambio de las ideas en el tiempo, la comunicación o la interacción social.

De los enfoques señalados, los que pueden ser útiles para el ámbito académico institucional son la pragmática (Herbert Paul Grice, John Searle, John Langshaw Austin), el análisis empírico del discurso (Teun Van Dijk) y la Escuela Francesa (Michel Foucault). Estos tipos de análisis pueden realizarse de manera individual o complementaria, dependiendo siempre del objeto de estudio. A continuación se expone un resumen breve de cada corriente.

La pragmática es el estudio de los actos de habla, sus consecuencias y cómo se manejan en un determinado contexto social. Se asocia al uso del lenguaje en la comunicación (el empleo de un enunciado por parte de un hablante en una situación comunicativa concreta y la interpretación del mensaje por parte del destinatario). Aquí el análisis se centra en lo que se dice literalmente (manifiesto), lo que se quiere decir (intención o significado subyacente) y las consecuencias o implicaciones del mensaje, considerando además que los significados

pueden variar dependiendo de quién lo dice, en qué momento de la conversación (o del texto) lo dice, la situación en la que lo dice y dónde lo dice (contexto o situación comunicativa).

Por su parte, el análisis empírico se centra en el “discurso vivo o dinámico” entendido como una forma específica de uso del lenguaje, permitiendo observar a través de su análisis, cómo los sujetos construyen y representan la realidad a través de la interacción entre ellos, incluyendo además las estrategias comunicacionales (producción y comprensión del discurso) implícitas en una oración²⁰.

Tanto la pragmática como el enfoque empírico pueden ser muy útiles para comprender, por ejemplo, la cultura estratégica de los países de interés para Chile y en especial sus FAs (potenciales aliados o enemigos), así como también entender cómo se conforma y expresa la cultura institucional.

Finalmente, la Escuela Francesa aborda el discurso como una forma de reproducción de ideologías o formas de pensamiento. Es ideal para analizar, por ejemplo, discursos sociales, económicos, políticos e históricos en el ámbito de las relaciones internacionales, ya que además incluye en su análisis al sujeto productor y difusor del discurso (instituciones, organismos internacionales, ONGs, etc.).

Una vez definidos el problema y el enfoque teórico, el investigador puede proceder al análisis e interpretación de la información. En cuanto a forma, esta labor es muy similar al análisis de contenido, ya que implica la selección de documentos (discursos políticos, biografías, capítulos de libros, normativas, etc), la transcripción de entrevistas y focus a textos analizables, crear las categorías y subcategorías de análisis para, posteriormente, agrupar los fragmentos del texto representativos en matrices con el texto y el subtexto (lo manifiesto y lo latente), interpretar y comparar los resultados y, finalmente, elaborar las conclusiones. Sin embargo, en cuanto a fondo, existen diferencias importantes con el análisis de contenido que deben considerarse al momento de abordar este tipo de análisis.

- Una gran diferencia con el análisis de contenido es que, como lo señala Santander, el discurso no solo es una práctica social que permite a los seres humanos relacionarse entre sí, sino que su análisis permite “leer” y comprender la realidad social²¹ a través de signos o palabras que reflejan un marco de pensamiento determinado. Por tanto, su uso tiene un fundamento específico que el investigador no puede desconocer.
- El enfoque analítico a utilizar para el análisis de discurso debe ser definido al principio de la investigación, incluyendo el planteamiento del problema, pregunta, objetivos e hipótesis. Para luego ser desarrollado en el marco teórico y, posteriormente, servir de guía para el trabajo de interpretación y análisis.
- La transcripción del texto en el análisis de discurso debe ser lo más detallada posible, incluyendo suspiros, silencios o llantos, ya que, por ejemplo, no es lo mismo que un sujeto exprese “me siento feliz de participar en misiones de paz” a que señale “mmm... [silencio]...si...a veces me siento contento de participar en misiones de paz”. Entre ambos existe una clara diferencia que para este tipo de análisis es fundamental.

²⁰ Meersohn, C. Introducción a Teun Van Dijk: Análisis de Discurso. *Revista de Epistemología en Ciencias Sociales Cinta de Moebio*, 24 (2005): 290-291.

²¹ P. Santander. Por qué y cómo hacer análisis de contenido. *Revista de Epistemología en Ciencias Sociales Cinta de Moebio*, 41 (2011): 210.

- El análisis de discurso, si bien utiliza la categorización y codificación para ordenar la información recopilada, prioriza la búsqueda de significados y usos del lenguaje por sobre la identificación de núcleos temáticos o palabras específicas.
- Además apunta a un aspecto mucho más profundo del análisis cualitativo asociado al lenguaje y a la comprensión del significado de las palabras dentro de un contexto socio histórico determinado, buscando el sentido que las personas le dan a sus acciones, a una situación determinada y/o a las consecuencias de sus actos, entendiendo que en el discurso social elaborado por los sujetos se reproducen modos de pensar, sentir y actuar propios de una cultura o subcultura (prejuicios, estereotipos), de un nivel socio económico determinado o bien de un área urbano/rural específica. En este sentido, se considera que el lenguaje no solo expresa ideas sino que además construye realidades. Es por ello que en el análisis de discurso, el mensaje latente cobra más importancia que el manifiesto. Contrario entonces al análisis de contenido –dónde la palabra expresada o manifiesta se asume como verdadera–, el análisis de discurso es sensible a los silencios, tonos de voz utilizados, interrupciones, al doble sentido y la ironía.
- Para que el análisis sea consistente, debe existir una rigurosa coherencia entre las categorías conceptuales, las categorías discursivas y el objeto de estudio. Sin esta sincronía, el análisis pierde sentido, por tanto, en este tipo de estudios, el marco teórico es clave.
- El análisis de discurso es dinámico, por tanto, lo que puede servir para analizar un tema específico puede no ser útil en otro contexto.
- Se entiende que el discurso es social, por tanto, el destinatario del mensaje también cobra relevancia en este tipo de estudios, ya que lo que se dice y cómo se dice (discurso) puede verse afectado dependiendo del receptor directo e indirecto del mensaje. En este contexto, el investigador debe tener consciencia que, al exponerse a situaciones comunicativas (entrevistas, *focus*) puede afectar el contenido del mensaje, sesgando los resultados. Como no es posible controlar esta situación, la opción es considerar este posible sesgo al momento de analizar los datos.

En resumen, el análisis de discurso es una herramienta muy útil para comprender el lenguaje como forma de expresión de determinados marcos sociales, políticos, económicos, así como también militares.

Conclusiones

El enfoque cualitativo, orientado en gran medida a la comprensión del comportamiento humano en todas sus dimensiones, permite, debido a sus características, una mayor flexibilidad en el diseño teórico y metodológico. Es por ello que el lector principiante puede encontrar en los diversos textos de metodología una multiplicidad de formas de abordar este tipo de estudios, que incluso pueden resultar confusas si es que no se realiza una exhaustiva revisión de las distintas corrientes.

En el análisis de datos ocurre algo similar, conformándose como una de las tareas más complejas de este tipo de investigación, debido no solo a la multiplicidad de perspectivas y prácticas existentes (que se pueden trabajar de manera conjunta o combinada), sino que también a la naturaleza diversa de los datos, su irrepetibilidad, subjetividad, intuición, crea-

tividad y experiencia del investigador tanto para usar como para inventar nuevas formas de sistematizar y visualizar la información.

Es por ello que este artículo ofrece una guía que permite entender de manera ordenada los pasos a seguir para poder interpretar y analizar datos cualitativos. Lo que no implica que el lector, sí así lo determina, ajuste lo expuesto a las necesidades particulares de su investigación.

Como aspectos centrales del análisis cualitativo destacan, primero, el carácter no lineal, flexible y cíclico de las tareas analíticas, las que, por definición, no se concentran en un solo momento de la investigación, sino que pueden realizarse paralelamente a la recogida de datos. No obstante, es posible definir una serie de tareas (pasos) que permiten transformar y preparar la información recolectada en datos organizados y coherentes.

Segundo, existen dos técnicas que son las más utilizadas en este tipo de análisis, como son el análisis de contenido y discurso. Ambas presentan similitudes en cuanto a forma, pero diferencias importantes en cuanto a fondo. Cuál utilizar, depende principalmente del problema de investigación.

Respecto al análisis de contenido, es importante señalar dos cosas. Primero, que para que el investigador realmente se apropie del texto (lo entienda al nivel de poder analizarlo), debe efectuar una lectura reiterada del documento, en la cual, y de manera progresiva, logre levantar categorías y subcategorías cada vez más precisas, consistentes y definitivas. Y segundo, que si bien la codificación y la categorización son aspectos importantes del análisis de contenido, existe el riesgo que al centrarse de manera excesiva en reducir los datos se pierda el sentido general del texto (lo que la persona quiso decir). Por eso es importante que el investigador tenga siempre presente que reducir los datos no significa atomizarlos a un nivel que sea imposible analizarlos.

En cuanto al análisis de discurso, el investigador no puede olvidar que para usar esta técnica el problema de investigación debe ser siempre discursivo. Sin ello, será imposible justificar su uso y, por tanto, se verá en la obligación de buscar otra forma más pertinente de analizar sus datos. Por otra parte, este tipo de análisis es complejo de abordar sin la preparación adecuada, debido a que no existe un modelo analítico discursivo único, por tanto, si el investigador no tiene la claridad suficiente para fundamentar su elección, entonces el análisis de datos no solo será mal realizado sino que será insuficiente para dar respuesta al problema.

Para finalizar, señalar que independiente del procedimiento y la técnica utilizada, el valor más importante de la interpretación y análisis de datos cualitativos es que permiten generar conocimiento nuevo o bien aportar con nuevas perspectivas al ya existente, facilitando que cada investigador plasme –de la manera más objetiva posible– su particular perspectiva o visión de un problema de manera única e irrepetible.

Bibliografía

- Briones, Guillermo. *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Santiago: Centro Iberoamericano de Investigación a Distancia CIEDIS, 2001.
- Hernández, Roberto; Carlos Fernández y Pilar Baptista, *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill, 2010.

- Krippendorff, Klaus. *Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Práctica*, Barcelona: Paidós, 1997.
- Meersohn, C. Introducción a Teun Van Dijk: Análisis de Discurso. *Revista de Epistemología en Ciencias Sociales Cinta de Moebio*, 24 (2005).
- Matthew, David and Carole D. Sutton. *Social Research. An Introduction*, London: SAGE, 2011.
- Miles, Matthew and Huberman, Michael. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage, 1994.
- Pérez Serrano, Gloria. *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes Tomo II. Técnicas y Análisis de Datos*, Madrid: La Muralla, 2011.
- Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto, 1996.
- Santander, P. Por Qué y Cómo Hacer Análisis de Contenido. *Revista de Epistemología en Ciencias Sociales Cinta de Moebio*, 41 (2011).