

# TENDENCIAS Y PROSPECTIVA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

*Patricia Hernández Salazar*  
Coordinadora



La presente obra está bajo una licencia de:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



## Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**CompartirIgual** — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

---

---

**Tendencias y prospectiva de la investigación  
cualitativa en bibliotecología y estudios  
de la información**

COLECCIÓN  
USO DE LA INFORMACIÓN: PROCESOS Y MEDIOS  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información



---

---

# **Tendencias y prospectiva de la investigación cualitativa en bibliotecología y estudios de la información**

**Patricia Hernández Salazar**  
**Coordinadora**



**Universidad Nacional Autónoma de México**  
**2025**

Z669.8  
T463      Tendencias y prospectiva de la investigación cualitativa en  
bibliotecología y estudios de la información / coordi-  
nadora Patricia Hernández Salazar. -- Primera edición.  
-- Ciudad de México : Universidad Nacional Autónoma  
de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información, 2025.

xi, 274 páginas. -- (Uso de la información: procesos y  
medios)

ISBN: 978-607-587-160-8

1. Bibliotecología -- Métodos estadísticos. 2. Investiga-  
ción cualitativa -- Tendencias. 3. Bibliotecología -- Investi-  
gación -- Estudio de casos. I. Hernández Salazar, Patricia,  
editor. II. Serie.

Diseño de portada: Liliana Calvo Armendáriz

Primera edición: febrero 2025

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

Esta edición y sus características son propiedad  
de la Universidad Nacional Autónoma de México.  
Prohibida la reproducción total o parcial por  
cualquier medio sin la autorización escrita  
del titular de los derechos patrimoniales.

ISBN: 978-607-587-160-8

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Tabla de contenido

<b>Presentación</b> .....	ix
 I. MODELOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS	
Comunidades virtuales: un abordaje teórico-metodológico .....	3
Alejandro Mercado Celis	
La interacción como eje del estudio de las personas que usan sistemas de recuperación de la información .....	19
Ma. Guadalupe Vega Díaz	
El interaccionismo simbólico como una forma de interpretar la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales .	37
Patricia Hernández Salazar	
Enfoque multidimensional y aproximaciones .....	53
Egbert J. Sánchez Vanderkast	
Configuración de la participación ciudadana en entornos bibliotecarios .....	67
Cristina Barrios-Martínez y Aurora Cuevas-Cerveró	
Métodos visuales en el análisis del comportamiento informacional .....	85
Jorge Espinoza Colón	
Metodología cualitativa en trabajos de investigación en bibliotecología y estudios de la información: un primer acercamiento .....	105
Adriana Mata Puente y Eduardo Oliva Cruz	

El estudio de caso como método de investigación cualitativa en Bibliotecología, Archivística y Documentación . . . . .	119
Johann Pirela Morillo	

## II. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

Teoría Fundamentada y recolección de datos . . . . .	137
Selene Violeta Castillo Rojas	
Aproximaciones a la visualización de información en investigaciones cualitativas . . . . .	149
Rodrigo Castaneyra Hernández	
Aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore . . . . .	169
Hugo Alberto Guadarrama Sánchez	
Relación entre usuarios de internet e índice de participación política en procesos democráticos directos en México . . . . .	183
Alejandro Ramos Chávez	
Sistematización de la experiencia en la recolección, análisis y gestión de datos mixtos en un proyecto sobre el papel de la biblioteca en la socialización de resultados de investigación educativa con enfoque social . . . . .	195
Joshua Haase, Alma Rivera, Brenda Contreras, Martha Castro y Mary Herrera	

## III. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

La relación entre la hermenéutica analógica y los compromisos ontológicos en la ética de la investigación . . . . .	217
Ariel Antonio Morán Reyes	
La brújula ética del investigador en el uso y tratamiento de datos cualitativos en contextos de diversidad . . . . .	231
Araceli Mendieta Ramírez	
La ética en la investigación cualitativa: protegiendo a los participantes . . . . .	249
Patricia Navarro Suástegui	
La protección de los sujetos indígenas en la investigación cualitativa de zonas rurales . . . . .	263
Edith Bautista Flores	



## Presentación

**E**l camino recorrido para determinar el seguimiento de la metodología cualitativa en las disciplinas bibliotecológicas y de la información en México y en algunos países latinoamericanos, ha permitido discutir su relevancia para investigar diversas áreas y campos de estas disciplinas, toda vez que se ha aceptado, se han establecido los fenómenos, los campos estudiados y los mecanismos para su consecución.

Poco a poco ha aumentado el interés por realizar investigaciones con este enfoque. Es momento de dar un paso más, identificar las tendencias actuales y otear el panorama futuro. Revisar puntualmente los modelos teóricos y metodológicos que se han consolidado y los que se proponen; las transformaciones en los paradigmas interpretativos y en las formas de recolección de datos y su tratamiento. Empezar a hacer visible la importancia de la ética de la investigación cualitativa y de los investigadores, tanto en espacios reales como virtuales. Estos últimos han convulsionado cualquier aspecto de nuestra vida cotidiana y, por supuesto, los procesos de producción de conocimiento nuevo mediante la investigación.

La consolidación de esta perspectiva en nuestros campos de estudio requiere registrar las voces de los especialistas cualitativos desde diferentes ramas del hacer académico: investigadoras e investigadores, docentes y profesionales; es necesario recoger los diferentes puntos de vista, procesos y resultados de su acercamiento a este camino metodológico, y visibilizarlos.

Con tales ideas en mente se plantea como objetivo de la presente obra mostrar las tendencias que se han afianzado, la ampliación de los marcos teóricos y metodológicos y la prospectiva del enfoque cualitativo dentro de las disciplinas bibliotecológicas y de los estudios de la información.

Para cubrir cabalmente este propósito la obra está conformada por diecisiete trabajos organizados en tres grandes capítulos: I. Modelos teóricos y metodológicos; II. Recolección y análisis de datos cualitativos; y III. Ética de la investigación. Cada uno de ellos examina diversos temas.

En el capítulo I. Modelos teóricos y metodológicos, se descubren nuevas formas de sustentar teóricamente las investigaciones, el cambio del sentido de comunidad cuando la relación y los flujos de comunicación están mediados por lo digital y la virtualidad. Aparecen escenarios, enfoques y métodos. El escenario virtual impele a estudiar los comportamientos de las comunidades que interaccionan en este ambiente mediante la teoría *Information Grounds*. Esta teoría establece que la recepción de información se da dentro de ambientes informales casuísticos, de convergencia inesperada de personas con las mismas necesidades e intereses. En cuanto a enfoques, se plantea la interacción como la base para diseñar y entender el uso de sistemas de recuperación de información, y el interaccionismo simbólico como una forma de interpretar el significado que le dan los adultos mayores a las tecnologías digitales. Una propuesta interesante es seguir la perspectiva multidimensional en el análisis de políticas de información. Asimismo, la biblioteca pública es puesta como centro generador y promotor de la participación ciudadana.

En lo concerniente a los aspectos metodológicos, surgen los métodos visuales utilizados para identificar comportamientos informativos. En la revisión de publicaciones que tocan el tema de la aplicación de la metodología cualitativa en disciplinas vinculadas con la información se enfatiza que ha aumentado y que el método estudio de caso es uno de los que más se han seguido.

En el segundo capítulo, Recolección y análisis de datos cualitativos, se destaca la teoría fundamentada como una manera de trabajar con los datos para generar nuevas teorías y la utilización de visualizaciones de datos cualitativos que permitan interpretarlos y explicar los resultados con imágenes, figuras, cuadros, tableros, círculos concéntricos o núcleos. Asimismo, se propone la creación de categorías cualitativas a partir de datos cuantitativos para

analizar las preferencias de los cinéfilos y la participación política en procesos democráticos directos. Por último, se describen formas de sistematizar los procesos de recolección, análisis y gestión de datos mixtos en investigaciones multidisciplinarias.

El capítulo III. Ética de la investigación, muestra la importancia de lo ético como una base ontológica de nuestro hacer, desde la hermenéutica analógica. A la ética se le da la connotación de una brújula que nos ubica dentro del uso y tratamiento de los datos. Otra apreciación de su relevancia es asegurar la protección y seguridad (física y emocional) tanto de los participantes como de las personas que investigan, a través de diversos procedimientos, entre los que sobresalen el consentimiento informado, la privacidad, la confidencialidad y evitar el engaño.

Este somero panorama del contenido del libro pone de manifiesto el logro de su objetivo: registrar, visibilizar y compartir las experiencias de especialistas ante el seguimiento, promoción y propuesta de modelos teóricos y metodológicos, enfoques, y métodos cualitativos.

Los trabajos contenidos refuerzan el carácter holístico, interaccionista e interpretativo de lo cualitativo, resaltan el trabajo intra, inter y multidisciplinario que se requiere en investigaciones cualitativas, y evidencian la necesidad de reconocer los diversos espacios en los que tenemos que ubicarnos como investigadores, docentes y profesionales cualitativos; salir de las bibliotecas y unidades de información físicas y explorar las plataformas, sitios, recursos y servicios digitales.

Patricia Hernández Salazar

# I

## Modelos Teóricos y Metodológicos



# Comunidades virtuales: un abordaje teórico-metodológico

ALEJANDRO MERCADO CELIS

*Centro de Investigaciones sobre América del Norte, UNAM*

## INTRODUCCIÓN

**E**l estudio de las comunidades virtuales ha emergido como un campo de investigación fundamental en la era de las redes sociodigitales, donde la formación de grupos de interés es uno de los fenómenos más extendidos. En este capítulo exploramos las bases teórico-metodológicas que sustentan el análisis de las comunidades virtuales. Examinaremos el concepto de comunidad, la definición de comunidad virtual y las características distintivas de estas comunidades en el entorno digital. Intentaremos perfilar cómo los estudios de la información han enriquecido el estudio de las comunidades virtuales y discutiremos posibles líneas de investigación.

El capítulo se estructura en el siguiente orden. Al inicio del texto presentamos algunos aspectos teórico-metodológicos sobre el estudio de las comunidades virtuales. El análisis de las comunidades virtuales requiere de una sólida base teórico-metodológica que permita comprender su naturaleza, dinámica y efectos en el ciberespacio. Estas comunidades, definidas por la interacción social en torno a intereses compartidos (específicos o difusos) en plataformas

digitales, demandan una perspectiva interdisciplinaria que abarque desde la sociología y los estudios culturales, hasta la comunicación y, por supuesto, los estudios de la información. En este contexto, indagar sobre la dinámica entre la teoría y la metodología es esencial para arrojar luz sobre las complejidades y particularidades de estas comunidades.

En la segunda parte del texto, tratamos el concepto de comunidad como la metáfora principal para el estudio de la interacción social virtual. La definición de “comunidad virtual” se establece como una agregación social donde los miembros interactúan en torno a un interés común, ya sea implícito o explícito (Kozinets 2010; Rheingold 2000). Sin embargo, la discusión sobre los conceptos de comunidad y de comunidad virtual requiere traer a cuenta diversos matices y complejidades, ya que las dinámicas en línea presentan particularidades que requieren un análisis cuidadoso. Las comunidades virtuales se caracterizan por su fluidez, diversidad y capacidad para trascender fronteras geográficas y limitantes temporales. Con base en estas características, Kozinets propone una tipología basada en la orientación de la comunidad y las relaciones personales que en ella se dan. Esta tipología nos parece útil en términos teóricos y metodológicos, proporciona un marco valioso para estudiar desde comunidades orientadas a actividades profesionales hasta aquellas que enfatizan la socialización como forma de entretenimiento en las redes sociodigitales.

En la tercera sección de este capítulo discutimos las aproximaciones teórico-metodológicas que se han hecho al estudio de las comunidades virtuales desde los estudios de la información. En particular, argumentamos que las comunidades virtuales informacionales se desarrollan en dos dimensiones clave: la búsqueda pragmática de información y el monitoreo de información. Estas dos dimensiones informativas desempeñan un papel esencial en la construcción y el funcionamiento de estas comunidades en línea, y su análisis proporciona una perspectiva metodológica para comprender su dinámica y su impacto en la sociedad contemporánea. Cerramos este capítulo sugiriendo algunas áreas de investigación de las comunidades virtuales desde los estudios de la información.

## NOTAS TEÓRICO-METODOLÓGICAS SOBRE EL ESTUDIO DE LAS COMUNIDADES VIRTUALES

La noción de “comunidad” ha evolucionado en el contexto de la era digital, dando lugar a la emergencia y desarrollo del concepto de comunidades virtuales. Estas comunidades representan una forma única de interacción social en la que los individuos se conectan y participan en torno a intereses compartidos a través de medios virtuales. En esta sección, exploramos la definición y características de las comunidades virtuales, haciendo especial hincapié en su relación con la cultura digital.

Una comunidad virtual puede ser conceptualizada como una agregación social en la que sus miembros se conectan a través de un medio virtual y participan en interacciones basadas en un objetivo compartido. Esta definición implica la existencia de normas, ya sean implícitas o explícitas, que guían las interacciones dentro de la comunidad. Rheingold (2000) y Porter (2004) han contribuido a esta definición al resaltar la importancia de la interacción continua entre los participantes, la autoidentificación de los individuos como miembros de la comunidad y el sentido de reciprocidad que se desarrolla a través del contacto repetido. En otras palabras, una comunidad virtual es un espacio donde los individuos se reúnen en línea, establecen relaciones y comparten ideas, información y conocimiento en función de un asunto común.

No obstante lo anterior, el concepto *comunidad* es problemático en tanto trae a la mente representaciones de grupos sociales íntima y densamente vinculados en espacios geográficos constreñidos. La pregunta metodológica es si podemos o no llamar comunidad a los grupos que se forman en los espacios digitales. El trabajo de Nancy K. Baym (2010) sustenta el uso del término comunidad en el espacio virtual. Esta autora ha identificado cinco características que son compartidas tanto por las comunidades “reales” como por las virtuales. En primer lugar, al igual que en las comunidades reales, en los sitios virtuales existe una sensación de proximidad espacial, a pesar de que los miembros puedan estar dispersos geográficamente. En segundo lugar, las comunidades virtuales comparten prácticas y

actividades que fortalecen los lazos entre los miembros. En tercer lugar, se comparten recursos y apoyos que pueden variar desde el intercambio de información hasta el apoyo emocional. La cuarta característica es la identidad compartida, donde los miembros se reconocen mutuamente como parte de la misma comunidad. Por último, las relaciones interpersonales, fundamentales en cualquier comunidad, también están presentes en las comunidades virtuales. A pesar de estas similitudes con las comunidades “reales”, Baym enfatiza que las comunidades virtuales poseen rasgos distintivos, especialmente en relación con la cultura digital. La cultura digital se refiere a las normas, prácticas y comportamientos que surgen en el entorno en línea. Estas normas son específicas de la interacción en plataformas digitales y dan forma a las prácticas comunicativas de los individuos, y a las maneras en que se relacionan y comparten información en el ciberespacio. Dentro de las comunidades virtuales, los miembros se adhieren a una cultura digital propia, que está influenciada por las posibilidades y restricciones que ofrecen el diseño y los recursos que ofrecen las plataformas.

Kozinets se aleja de una conceptualización dicotómica entre grupos que pueden ser o no designados como “comunidad” al proponer que la formación de grupos en espacios virtuales se da con características diversas. Así Kozinets (2015) propone incluir los conceptos de fluidez y densidad comunitaria y, a partir de ellos, sugiere una tipología de comunidades virtuales. Desde esta perspectiva, una comunidad cultural, en su forma más fluida, puede ser concebida como un conjunto de proyectos y trayectorias individuales en evolución. Aquí, la noción de comunidad va más allá de los límites tradicionales, encajando con la idea de que las comunidades virtuales se forman en torno a intereses y objetivos compartidos y que estos pueden ser eventuales o permanentes. La densidad comunitaria, por su parte, abarca grados que van desde lo consocial hasta lo social. Entendiendo lo consocial como asociaciones instrumentales y eventuales, mientras que la socialización implica relaciones cercanas y duraderas (Amit y Rapport 2002, citado en Kozinets 2015).



En contraste con las comunidades tradicionales que pueden estar definidas por su localización geográfica o por identidades homogeneizadoras como las creencias religiosas, las comunidades virtuales son buscadas por los individuos, su anexión es voluntaria y no son simplemente adoptadas por inercia, cercanía geográfica o presión social. La propuesta de Kozinets subraya la fragmentación, proliferación y deslocalización de las comunidades en línea. Los grupos en los medios sociales son diversos, abarcando desde plataformas de entretenimiento hasta nichos especializados, y desde intereses específicos hasta necesidades idiosincráticas.

La tipología de comunidades virtuales propuesta por Kozinets (2015) se basa en dos dimensiones clave: la orientación de la comunidad y el tipo de relaciones personales presentes. En términos de orientación, una comunidad puede estar enfocada en una actividad específica o carecer de un interés común. Las relaciones personales pueden variar desde intensas y profundas hasta superficiales e insignificantes. La combinación de estas dimensiones da lugar a cuatro tipos de comunidades virtuales (ver diagrama en Kozinets 2015, 34):

1. **Emprendimientos Sociales Organizacionales:** Estas comunidades tienen una orientación clara hacia una actividad específica, y las relaciones entre los miembros son significativas y personales.
2. **Expresiones Sociales Compartidas:** Estas comunidades también están enfocadas en una actividad específica, pero las relaciones entre los miembros son superficiales y de relativa insignificancia.
3. **Experiencias Sociales de Enjambre:** En este caso, no hay un interés o actividad específica, pero las relaciones entre los miembros son personales y significativas.
4. **Entusiasmo por la Socialización en las Redes Sociodigitales:** Estas comunidades no se centran en un tema o interés específico, y las relaciones entre los participantes son superficiales y relativamente insignificantes.

La conceptualización de Kozinets (2015) sobre las comunidades virtuales como conjuntos fluidos de proyectos de vida compartidos proporciona una perspectiva dinámica y contemporánea de estas interacciones en línea. Su tipología aporta claridad en la comprensión de la diversidad y la fluidez de las comunidades virtuales, así como en la variedad de relaciones personales que pueden existir en estos espacios digitales.

Dejando a un lado la discusión sobre los tipos de comunidades, debemos ahora enfocarnos en uno de los riesgos de las agrupaciones “espontáneas” en la red que me parecen más relevantes. Los grupos de interés virtuales se forman, en principio, buscando información que provenga de pares con el mismo interés. Se busca que la información sea producto de la experiencia y el *expertise* acumulado, que emane del gusto por alguna actividad, por un compromiso adquirido a voluntad propia. En este sentido, se busca información como “regalo” y no información proporcionada bajo un interés económico. El concepto de “información como regalo” en las comunidades virtuales, debe ser explorado a partir de la división entre el intercambio social y el intercambio comercial, y la tensión que, entre estas dos lógicas, trae a la estructura y dinámica de estas comunidades.

Marina Gorbis (2013) destaca la distinción entre las lógicas de pertenencia, cordialidad y compartir, en contraposición a las lógicas de los mercados y las transacciones económicas. De acuerdo con esta autora, la esfera digital ha inaugurado una economía emergente que se fundamenta en las relaciones sociales, permitiendo que los individuos colaboren para crear y compartir conocimiento, servicios e inclusive productos. Esto establece una alternativa a instituciones como las empresas o gobiernos, que a menudo no pueden o no desean proporcionar tales recursos o que pueden suscitar dudas sobre sus verdaderas intenciones (intereses comerciales, políticos, ideológicos).

En este contexto, la división entre los dominios del intercambio social y comercial se convierte en una consideración crucial. La disrupción de esta separación puede generar tensiones significativas. Dentro de las comunidades virtuales, existe un contrato

implícito o explícito que mantiene las relaciones de mercado a distancia o a las afueras de los confines de estas comunidades. La penetración de prácticas comerciales en un espacio diseñado para el intercambio social puede erosionar la confianza y la autenticidad que caracterizan a muchas de estas comunidades. Es así que la introducción de prácticas comerciales en comunidades virtuales puede dar lugar a conflictos internos. Por un lado, la inclusión de intereses comerciales puede alterar el flujo natural de intercambio social, haciendo que los miembros sean más cautelosos acerca de la información que comparten o las interacciones en las que participan. Por otro lado, la presencia de intereses comerciales puede minar la cohesión y la identidad compartida que define a muchas comunidades virtuales, llevando a una fragmentación de la comunidad o incluso a su desaparición.

En resumen, el concepto de Gorbis de “información como regalo” en las comunidades virtuales subraya la importancia que las comunidades virtuales le dan a compartir información y conocimiento sin un interés económico. La intersección de estas dos esferas puede dar lugar a tensiones que comprometen la autenticidad y el propósito de las comunidades virtuales. El entendimiento de esta dinámica es decisiva para preservar su esencia.

Pasemos a revisar brevemente algunos aspectos cruciales en relación con los rasgos teórico-metodológicos que demanda la investigación sobre comunidades virtuales. Los aspectos a considerar en investigaciones de comunidades virtuales de acuerdo a Quan-Haase *et al.* (2017) son los siguientes: a) La diversidad de plataformas sociales: Las plataformas de medios sociales constituyen una “caja de herramientas” para los individuos y grupos virtuales, quienes hacen uso de múltiples plataformas para interactuar. Esta multiplicidad de plataformas tiene un impacto directo en las dinámicas de las comunidades virtuales, y su análisis requiere una comprensión integral de cómo estas plataformas se entrelazan, o, dicho de otra manera, cómo los individuos entrelazan su vida virtual en diversas plataformas. b) Brecha entre lo *online* y lo *offline*: Las interacciones en medios sociales no existen en un vacío aislado, sino que están interconectadas con la vida diaria fuera del ámbito digital.

Las relaciones entre lo *online* y lo *offline* se influyen mutuamente, y es esencial capturar estas interacciones bidireccionales en las investigaciones. c) Orientación disciplinaria y diversidad teórica: El estudio de las comunidades virtuales se nutre de diversas disciplinas y marcos teóricos. Estos enfoques multidisciplinarios a menudo generan metodologías específicas para abordar el objeto de estudio, lo que enfatiza la necesidad de considerar y adaptar enfoques según la orientación disciplinaria de cada investigación.

Las preguntas de investigación planteadas por McCay-Peet y Quan-Haase (2017) proporcionan un marco estructurado para abordar los aspectos de las comunidades virtuales. En primer lugar, la “Presentación y manejo de la reputación”: aquí, los autores proponen explorar cómo los individuos gestionan su imagen en línea y mantienen una reputación en las comunidades virtuales, reflexionando sobre cómo esta construcción de identidad afecta sus interacciones. En segunda instancia, está la “Acción y participación en el espacio virtual”: la propuesta en esta dimensión es investigar las actividades y participación de los individuos dentro de los grupos o espacios virtuales, analizando las dinámicas de interacción y la diversidad de roles que pueden desempeñar. Un tercer aspecto son los “Motivos para participar”: aquí los autores proponen indagar en los motivos que impulsan la participación en comunidades virtuales, desentrañando las recompensas emocionales, sociales o funcionales que los individuos esperan obtener. El cuarto aspecto es el “Contexto social *offline*”: el planteamiento es examinar cómo el contexto social fuera del espacio virtual influye en las interacciones en línea, identificando las formas en que los significados y las recompensas son moldeados por experiencias *offline*. Finalmente, el quinto elemento son las “Características y posibilidades de las plataformas”: la propuesta es analizar las plataformas como herramientas que enmarcan la interacción social, destacando la adaptación constante y la apropiación por parte de los usuarios.

En resumen, la investigación en comunidades virtuales debe considerar la diversidad de plataformas, la interconexión entre lo *online* y lo *offline*, y la variedad de marcos teóricos que contribuyen a su comprensión. Las preguntas de investigación proporcionadas por



los autores citados enriquecen la exploración de las dinámicas sociales en medios sociales y comunidades virtuales, facilitando la comprensión de su evolución y relevancia en la sociedad actual.

## CAMPO DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNIDADES VIRTUALES

En nuestro trabajo de investigación hemos partido de la siguiente hipótesis: Las comunidades virtuales pueden constituirse en mecanismos de coordinación informacional estratégicos cuando éstas se dan en sectores profesionales de alta flexibilidad laboral, organización por proyecto y en contextos locales con obstáculos para la interacción social presencial (Mercado-Celis 2023).

La alta flexibilidad laboral se da en sectores profesionales en los que predomina el trabajo *free lance* o independiente, así como en entornos de organización por proyecto, donde los equipos de trabajo se configuran por un tiempo definido, y donde cada trabajador, una vez terminado el trabajo, debe volver a buscar otro proyecto con otro equipo de trabajo. La información que estos contextos laborales requieren va de la información sobre posibles contratos para un nuevo proyecto a la promoción personal, el intercambio de experiencias y conocimientos, la constante actualización, la construcción de reputación, entre otros.

Este tipo de espacio laboral, para funcionar adecuadamente, requiere espacios de información reales y virtuales para el encuentro social. Por espacios reales me refiero a lo que se conoce como *information grounds* o lugares informacionales. Los *information grounds* son entornos sociales temporales que permiten a las personas reunirse con un propósito único, en los cuales el flujo de información fomenta el intercambio espontáneo y fortuito de información, o lo que se conoce como “serendipia informacional” (Pettigrew 1997, citado en Talip *et al.* 2016, 89). A la definición anterior hay que añadir que, como han sido definidos, los *information grounds* se dan en espacios físicos delimitados, tales como una clínica, un restaurante, un café o cafetería de una empresa, etc. Los *information grounds* en el ciberespacio reproducen este efecto de reunirse en un lugar e intercambiar información en serendipia.

Tradicionalmente, las comunidades laborales a las que me he referido han ocupado espacios de encuentro social cara a cara para mantenerse presentes y escuchar la información que circula entre la comunidad laboral a la que se pertenece. Los encuentros cara a cara son acompañados por encuentros virtuales; estos facilitan el acceso y amplían los efectos difusores de las conversaciones. Con la entrada de las plataformas de redes sociodigitales, la posibilidad de crear comunidades virtuales se convirtió en un recurso clave en este contexto. Los *information grounds* en línea permiten a profesionales de todo el mundo conectarse, pero en particular permiten a comunidades que participan en ecologías de proyectos localizadas –una ciudad, una región–, compartir información y conocimientos, y colaborar en proyectos de manera eficiente (Ellison *et al.* 2007). A través de plataformas en línea, foros de discusión y redes sociales, los miembros de estas comunidades pueden superar las barreras geográficas y temporales para la interacción.

La hipótesis de trabajo que propuse al inicio de esta sección sugiere que las comunidades virtuales pueden no sólo facilitar la coordinación informacional, sino también desempeñar un papel estratégico en este proceso. En los espacios virtuales construidos por comunidades de práctica, los participantes de la ecología de proyectos pueden acceder a una amplia gama de conocimientos y experiencias que no estarían disponibles de forma codificada en otros medios. Pensamos que la hipótesis propuesta plantea preguntas interesantes que merecen mayor indagación. Posibles preguntas de investigación con esta orientación pueden ser: ¿cómo influyen las comunidades virtuales en la coordinación informacional de proyectos en sectores altamente flexibles?; ¿qué factores contribuyen al éxito de estas comunidades en la gestión de información estratégica?; ¿cómo se comparan los resultados en contextos locales con barreras para la interacción social presencial?; y ¿cómo se filtra o evalúa la pertinencia de la información vertida en estas comunidades virtuales?

Pensamos que una aproximación metodológica a este tipo de preguntas debe partir de la propuesta de Fisher y Burnett. Fisher, sin referirse al espacio virtual, enfatiza que las comunidades de información son grupos de organizaciones e individuos que comparten

algo en común y buscan compartir información relevante para sus intereses, y en donde los *information grounds* son entornos sociales informales donde las personas acceden a información mientras participan en otras actividades de socialización (Fisher y Bishop 2015). Burnett, por su parte, destaca que las comunidades virtuales poseen un potencial sustancial para respaldar una diversidad de actividades vinculadas con la obtención, provisión e intercambio de información. Estas actividades no sólo abarcan la esfera de la socialización y otros tipos de interacción, sino que también engloban la amplia gama de procesos relacionados con la búsqueda y gestión de información (Burnett 2000; Burnett y Buerkle 2004).

Las comunidades virtuales informacionales se despliegan en dos dimensiones informativas: “búsqueda pragmática de información” y “monitoreo de información”. Veamos primero la búsqueda de información pragmática. Esta dimensión busca la localización de respuestas concretas a necesidades puntuales de información, frecuentemente materializadas en preguntas específicas (Burnett 2000). Por su parte, Fisher argumenta que la creación de comunidades digitales ha incrementado el acceso a información enfocada a intereses comunes informacionales. En su estudio encuentra cinco características en la comunicación efectiva de información en estas comunidades: 1) énfasis en la colaboración entre diversos proveedores de información; 2) capacidad de moldearse a las necesidades de las personas para acceder y utilizar la información; 3) capacidad para explotar las cualidades de intercambio de información de las tecnologías emergentes; 4) capacidad para trascender las barreras a la información; y 5) capacidad para fomentar la conexión social (Fisher y Bishop 2015). Otros estudios sobre comunidades virtuales con intereses informativos específicos, como en el caso de los migrantes del sector salud en Canadá y EUA, han mostrado que:

En estos foros se incluyen solicitar interacciones de orientación y aclaraciones sobre el sistema norteamericano, compartir experiencias e historias, expresar reacciones viscerales o afectivas, ofrecer opiniones y negociar las normas y la etiqueta del foro. El contenido de las publicaciones gira principalmente en torno a cuestiones

relacionadas con el proceso de inmigración, la certificación y la empleabilidad. Otras cuestiones identificadas pueden agruparse en tres categorías: preparación para la información, información como apoyo y prácticas informativas. (Nadia *et al.* 2014, 118)

En cuanto al monitoreo de información, hay que destacar que, en esta dimensión informacional, se lleva a cabo la supervisión de un “entorno informativo” con el fin de recibir cualquier dato que pueda estar vinculado a los intereses actuales de la comunidad, orientando así la búsqueda de información de manera proactiva. Savolainen (2009) define la construcción de *information grounds*, “enfaticando la copresencia de un grupo de personas como una oportunidad para buscar y encontrar información de forma accidental o inesperada (serendipia)” (Savolainen, 2009, 38).

La literatura que ha tocado el tema de los *information grounds* ha destacado el papel de la copresencia espacial para el monitoreo y el acceso accidental o inesperado de información útil. Pero debemos dar un peso similar a los espacios virtuales que al igual que los físicos permiten que “emerjan atmósferas que fomentan el compartir y buscar información de forma espontánea e inesperada” (Savolainen 2009, 41). En este sentido, “un entorno digital da una sensación de lugar y propósito, permitiendo la interacción del usuario con una variedad de objetos de información. Pueden ser sistemas de búsqueda de información, sistemas de trabajo colaborativo, redes sociales, bibliotecas digitales o cualquier aplicación de tareas laborales. Prácticamente, cualquier espacio digital interactivo brinda oportunidades para interacciones potencialmente fortuitas” (McCay-Peet y Toms 2018, 33).

Otro componente interesante sobre las comunidades virtuales y los espacios físicos como *information grounds* es que, para el individuo que participa en ellos, estos se convierten en una forma de “capital informacional”, entendido como “la capacidad de un individuo para acceder a la información basada en la extensión de sus entornos informativos, y los niveles de capital social y alfabetización informacional” (Counts y Fisher 2010, 98). La investigación en plataformas sociodigitales ha puntualizado que:

El enfoque de *information grounds* revela los siguientes roles de Facebook [...]: (a) un conector que permite que las personas con necesidades e intereses similares se reúnan, y moldea sus interacciones; (b) un requisito previo para construir un ‘tercer lugar’ en línea para las interacciones sociales; y (c) un aparato para, en serendipia, buscar, compartir y almacenar información en múltiples formatos y controlar su flujo. (Potnis *et al.* 2022, 1)

También se ha encontrado que comunidades de profesionales en Twitter (ahora llamado X) entienden sus interacciones en esta plataforma como un espacio en línea para el intercambio de información. Para estos profesionales, Twitter representa un espacio genuino donde se reúnen y relacionan con otros, pero que va más allá de ser simplemente un lugar para buscar y compartir información (Hersberger *et al.* 2007).

## CONCLUSIONES

En este capítulo hemos expuesto una visión de los estudios de las comunidades virtuales desde una perspectiva informacional. Hemos enfatizado la necesidad de adoptar un enfoque interdisciplinario que abarque la sociología, los estudios culturales, la comunicación y los estudios de la información para analizar adecuadamente las complejidades y particularidades de las comunidades virtuales. La conceptualización de las comunidades virtuales debe partir de una definición que permita incorporar diversos grados de densidad comunitaria, incluyendo siempre el rasgo de fluidez, diversidad y trascendencia geográfica y temporal.

Este texto pone de relieve el papel fundamental de las comunidades virtuales como *information grounds* en el contexto de sectores profesionales caracterizados por alta flexibilidad laboral y organización por proyectos, así como en entornos locales con limitaciones para la interacción social presencial. Los espacios de encuentro, tanto en su versión física como virtual, actúan como puntos de reunión donde los individuos comparten espontáneamente información relevante que satisface en alguna medida

sus intereses comunes. Hemos subrayado la capacidad de estas comunidades virtuales para facilitar la colaboración, el acceso a conocimientos diversos de forma asincrónica. Resaltamos también el concepto de “información como un regalo” en las comunidades virtuales, presentado por Marina Gorbis, y cómo la división entre las lógicas de intercambio social y comercial puede generar tensiones significativas en estas comunidades. Éste es un aspecto crítico, ya que el sentimiento de comunidad emerge al existir un contexto de autenticidad y transparencia en los motivos de participación.

Finalmente, abordamos algunos aspectos de la investigación en comunidades virtuales, como la diversidad de plataformas, la interconexión entre lo *online* y lo *offline*, y la importancia de considerar una variedad de marcos teóricos y enfoques disciplinarios. Las preguntas de investigación proporcionadas por diversos autores ofrecen un marco estructurado para abordar aspectos clave en el estudio de las comunidades virtuales. En conjunto, este texto subraya la complejidad y la riqueza de este campo de investigación en constante evolución en la era digital.

## REFERENCIAS

- Amit, Vered y Nigel Rapport. 2002. *The Trouble with Community. Anthropological Reflections on Movement, Identity and Collectivity*. Londres: Pluto Press.
- Baym, Nancy K. 2010. *Personal Connections in the Digital Age*. Nueva Jersey: John Wiley & Sons.
- Burnett, Gary. 2000. “Information Exchange in Virtual Communities: A Typology”. En *Information Research* 5 (4): 1-23.
- Burnett, G. y Harry Buerkle. 2004. “Information Exchange in Virtual Communities: A Comparative Study”. En *Journal of Computer-Mediated Communication* 9 (2). <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2004.tb00286.x>.
- Caidi, Nadia, Anita Komlodi, Aline Lima Abrao y Aqueasha Martin-Hammond. 2014. “Collectively Figuring it Out: Foreign-Trained Health Professionals and Labor

- Market Integration”. En *Library and Information Science Research E-Journal* 24 (2): 118-131. <https://doi.org/10.32655/libres.2014.2.5>.
- Counts, Scott y Karen E. Fisher. 2010. “Mobile Social Networking as Information Ground: A Case Study”. En *Library & Information Science Research* 32 (2): 98-115. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.10.003>.
- Ellison, Nicole B., Charles Steinfield y Cliff Lampe. 2007. “The Benefits of Facebook ‘Friends’: Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites”. En *Journal of Computer-Mediated Communication* 12 (4): 1143-1168. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>.
- Fisher, Karen E. y Ann P. Bishop. 2015. “Information Communities: Defining the Focus of Information Service”. En *Information Services Today: An Introduction*, editado por Sandra Hirsh. EUA: Rowman & Littlefield.
- Gorbis, Marina. 2013. *The Nature of the Future. Dispatches from the Socialstructured World*. Free Press.
- Hersberger, Julia A., Adam L. Murray y Kevin S. Rioux. 2007. “Examining Information Exchange and Virtual Communities: An Emergent Framework”. En *Online Information Review* 31 (2): 135-147. <https://doi.org/10.1108/14684520710747194>.
- Kozinets, Robert V. 2010. *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. SAGE Publications.
- Kozinets, R. V. 2015. *Netnography: Redefined*. SAGE Publications.
- McCay-Peet, Lori y Anabel Quan-Haase. 2017. “What is Social Media and What Questions Can Social Media Research Help Us Answer?”. En *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, editado por Luke Sloan y A. Quan-Haase. SAGE Publications.
- McCay-Peet, L. y Elaine G. Toms. 2018. *Researching Serendipity in Digital Information Environments*. De la serie *Synthesis Lectures on Information Concepts*,

- Retrieval, and Services*, editada por Gary Marchionini. Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-02312-5>.
- Mercado-Celis, Alejandro. 2023. "Industrias culturales y comunidades virtuales. El caso del sector audiovisual en las ciudades fronterizas de Tijuana-San Diego". En *Comunidades virtuales en las industrias culturales de Norteamérica*, editado por A. Mercado-Celis. CISAN-UNAM.
- Porter, Constance Elise. 2004. "A Typology of Virtual Communities: A Multi-Disciplinary Foundation for Future Research". En *Journal of Computer-Mediated Communication* 10 (1): 1-34. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2004.tb00228.x>.
- Potnis, Devendra, Macy Halladay y Sarah-Elizabeth Jones. 2022. "Consequences of Information Exchanges of Vulnerable Women on Facebook: An 'Information Grounds' Study Informing Value Co-creation and ICT4D Research". En *Journal of the Association for Information Science and Technology* 72 (12): 1365-1383. <https://doi.org/10.1002/asi.24708>.
- Quan-Haase, Anabel y Luke Sloan. 2017. "Introduction to the Handbook of Social Media Research Methods: Goals, Challenges and Innovations". En *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, editado por L. Sloan y A. Quan-Haase. SAGE Publications.
- Rheingold, Howard. 2000. *The Virtual Community: Finding Connection in a Computerized World*. The MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/7105.001.0001>.
- Savolainen, Reijo. 2009. "Small World and Information Grounds as Contexts of Information Seeking and Sharing". En *Library & Information Science Research* 31 (1): 38-45. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2008.10.007>.
- Talip, Bazilah A., Bhuva Narayan, Sylvia L. Edwards y Jason Watson. 2016. "Digital Ethnography as a Way to Explore Information Grounds on Twitter". En *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* 5 (1): 89-105.



# La interacción como eje del estudio de las personas que usan sistemas de recuperación de la información

MA. GUADALUPE VEGA DÍAZ  
*El Colegio de México*

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este trabajo es analizar la interacción como un concepto clave para el estudio de las personas que usan sistemas de Recuperación de la Información (RI) tanto impresa como digital. Se inicia con algunos planteamientos en torno al concepto de *usuario de la información*, y cómo éste requiere ser reflexionado en términos de la interacción. Se presentan algunos modelos teóricos donde se analiza la interacción en la RI. Para finalizar, se presentan algunos de los problemas para la RI que se han detectado y que son propios de cada tipo de soporte.

## EL CONCEPTO DE USUARIO

Hasta mediados de los años 60 del siglo xx en México, el término *lectores* se usaba para evidenciar la principal interacción percibida entre las personas que acudían a las bibliotecas y la información (Olguín 2023). Al respecto, y profundizando en las primeras tesis que han usado el término *usuario* en México, identifiqué que fue mencionado dos veces por Licea en su tesis de maestría (1963).

Aunque la autora no da una definición de usuario, inserta las siguientes citas: “Al ir aumentando el número de usuarios de la biblioteca fue necesario idear un método por medio del cual cada persona tenía que identificarse” (Licea 1963, 6); y “La Lamont Library no reserva libros a ninguno de sus usuarios” (Licea 1963, 61).

Lo que podemos inferir es que la interacción que se expresa en ambas citas es la de identificar a las personas que asisten a una biblioteca para que puedan tener acceso a las instalaciones físicas y al préstamo a domicilio. Otra de las tesis que usan el término es la de Duvoboy (1964), quien incluye tres veces la palabra *usuarios*. Lo interesante es que menciona que el servicio de audiovisuales “se mantendrá respondiendo a las necesidades y sugerencias de sus usuarios y se hará un esfuerzo continuo para cultivar su potencialidad y utilidad entre los límites de los recursos disponibles” (Duvoboy 1964, 332). Es decir, establece que la interacción se da entre las necesidades de información y la utilidad con los recursos audiovisuales disponibles, de acuerdo con la temática de su tesis.

Aunado a lo anterior, otro elemento que afecta la transición del concepto *usuarios* es el acelerado cambio tecnológico que se ha vivido desde la segunda mitad del siglo xx, el cual ha incidido de manera importante en las bibliotecas y otros sistemas de información, cambiando las formas en que nos relacionamos con la lectura, la información y las bibliotecas; y, más recientemente, con los ambientes digitales en los que convergen datos, información, opiniones, reportes de hechos en tiempo real y, por supuesto, la inteligencia artificial (IA).

En estos ambientes surge una gran multiplicidad de posibilidades de interacción de las personas, las cuales no se limitan a las actividades de consumidor situadas al final de la cadena de producción de información (tales como la consulta, la búsqueda, la lectura o la evaluación de contenidos), ya que ahora las personas pueden realizar acciones como la curaduría y la producción activa de contenidos textuales y audiovisuales, así como la reproducción y distribución de recursos, entre otras.

En el caso de las *Resource Description Access* (RDA), podemos observar esta nueva forma de ver a los productores de contenidos en

el término *agente*, con el cual se busca representar una gran variedad de relaciones con los creadores de contenido: “Un agente es la entidad capaz de realizar acciones deliberadas, de recibir derechos y de responder de sus actos. Un agente incluye los agentes colectivos y a las personas” (*RDA Toolkit* 2023).

De acuerdo con Glennan (2020, diapositiva 8), algunas particularidades de los *agentes* son:

- No incluyen nombres ficticios (como Harry Potter).
- No incluyen a los no humanos (espíritus, etc.).

El concepto de *agente* en las RDA no comprende a la inteligencia artificial; en primer lugar, porque tiene un nombre ficticio (por ejemplo, Siri); y en segundo, porque es *no humana*, y hasta este momento, la IA actúa de manera independiente.

En este momento hay varios puntos de análisis de la IA; entre ellos, los que corresponden a su uso ético y legal, y a la forma en que deben de citarla de forma correcta quienes la usen en la construcción de contenidos, pero sin considerarla un autor, como lo afirma Palanca (2023):

Al igual que no consideramos al corrector automático de Word o a los filtros de Photoshop como autores, tampoco deberíamos considerar a las IA como autoras de los textos que producen. Una herramienta nunca va a tener responsabilidad sobre su uso, sino la persona que la utiliza. Un martillo puede ser una herramienta estupenda para clavar clavos, pero también puede ser utilizada como arma ofensiva. ¿Prohibimos entonces los martillos? No, prohibimos el uso ofensivo de los mismos.

A partir de ello, debemos analizar cómo es que las personas interactúan con la IA y, en específico, con ChatGPT; para qué la usan y cómo incorporan o no los resultados obtenidos con esta IA en la producción de un documento. Al respecto, ya que hay editores que aceptan su uso (Conroy 2023): “Muchos editores, incluidos Elsevier y Springer Nature, han dicho que los autores pueden utilizar ChatGPT

y otras herramientas de modelos de lenguaje grande (LLM) para ayudarles a producir sus manuscritos, siempre que lo declaren”.

El reto entonces será reconocer y tipificar estas interacciones a fin de determinar los procesos cognitivos. Por ejemplo, si se usan para evaluar, comprender, analizar, diseñar; o si se trata de una mala práctica asociada al plagio o la falta de integridad académica.

Otro tema en el cual es necesario abundar más sobre las interacciones es el de los datos (*big data* y *small data*). Al respecto, podemos encontrar algunas investigaciones que han abordado el tema desde la perspectiva de los periodistas de datos. Tal es el caso de Ortiz (2019), quien en los resultados de su investigación presenta mapas complejos de interacción entre este grupo de personas y los procesos de valor agregado de los datos para confeccionar notas periodísticas. El autor usa a Taylor (1986) como base de su trabajo, y detalla los procesos cognitivos identificados.

## EL ESTUDIO DE LAS INTERACCIONES

La pregunta eje de este trabajo es si a partir de la caracterización de las interacciones de las personas con la lectura, con el préstamo de recursos, con los servicios, con las bibliotecas, es posible identificar las particularidades del comportamiento informativo; y de los problemas que surgen de esta relación entre el acceso a los recursos disponibles de manera impresa y digital, y el uso de los mismos.

Saracevic publicó en 1996 el artículo “Modelling Interaction in Information Retrieval (IR): A Review and Proposal”, en el que analizó los modelos de Recuperación de la Información (RI) basados en tecnologías, bajo la premisa de que las interacciones de las personas con los sistemas no estaban siendo analizadas con suficiencia. En ese momento, Saracevic se refería a sistemas como los OPAC’s y bases de datos bibliográficas y referenciales, principalmente. El artículo resulta revelador porque detecta los aspectos que caracterizan un buen modelo de RI basado en las interacciones (Saracevic 1996):

- proporcionar una enumeración y distinción entre diferentes tipos de procesos interactivos que ocurren durante la

- RI (y si hay evidencia suficiente para demostrar que, efectivamente, ocurren varios tipos diferentes de interacciones);
- enumerar las clases principales de variables involucradas en todas las interacciones, y en tipos específicos de interacciones, e incorporar las relaciones con los elementos principales en el lado “informático” de los sistemas de RI, por ejemplo, aquellos sugeridos por el modelo de RI tradicional;
  - relacionarse con modelos y/o definiciones utilizadas en la investigación de interacción persona-computadora (HCI) (considerar que las interacciones IR están estrechamente relacionadas, si no son un subconjunto de HCI);
  - ser aplicable en la evaluación de RI interactivas;
  - ser comprobable en un sentido científico.

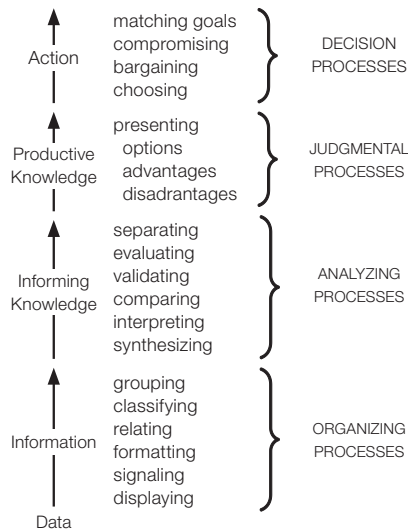
En su estudio, Saracevic detectó que sólo dos de los modelos estudiados contaban con la mayoría de los elementos mencionados, estos son: el *Ingwersen's Cognitive Model of IR Interaction* y el *Belkin's Episode Model*. En ambos casos, las interacciones con el IR se expresan como procesos cognitivos por parte del sujeto; siendo Belkin quien de manera precisa detalla que son: comparación, navegación, representación, síntesis y visualización. El modelo de Belkin, sin embargo, no contaba en ese momento con evidencias empíricas que sustentaran los procesos identificados. Ante esta situación, Saracevic, con base en su propia experiencia, diseñó un modelo propio que denominó “Stratified Interaction Model”. En este modelo, la interacción con la RI es continua y se presenta en los siguientes estratos: el medio ambiente, la situación, el usuario y las características de las preguntas. Por otro lado, menciona los estratos relacionados con el sistema basado en tecnologías, que son: la interface, las características computacionales y los recursos. El autor señala (Saracevic 1996, 6) que en la interacción hay intermediarios, quienes pueden:

[...] proporcionar ayuda para definir el problema, centrar la pregunta, incorporar el contexto y otros aspectos que entran en el modelado de usuarios. A medida que avanzan la interacción y la búsqueda, también pueden sugerir cambios en la definición del

problema o la pregunta. Todo esto juega un papel fundamental en la selección de los aspectos de búsqueda a nivel superficial: archivos, términos, tácticas, atributos, etc.

Entre los intermediarios también se incluye a aquellas personas que diseñan el sistema basado en tecnologías. En su estudio, Saracevic sólo contemplaba los trabajos presentados en el TREC (Text REtrieval Conference), por lo que no incluye el espectro de valor agregado propuesto por Taylor en 1982, quien es uno de los primeros autores que analizan las interacciones de las personas que usan la información. Su modelo resulta contemporáneo, ya que retoma los elementos de interacción cognitiva, que van desde el dato hasta la toma de decisiones para realizar acciones. En el espectro propuesto por Taylor podemos advertir la multiplicidad de interacciones que pueden darse entre las personas con los datos e información para generar conocimiento. También podemos detectar procesos cognitivos que corresponden a acciones con los formatos impresos, digitales (ver figura 1).

**Figura 1. Espectro de Valor Agregado**



Fuente: Taylor (1986), 341-346.

En este proceso de agregar valor es importante incluir el elemento de *hechos*, que ocurren en un tiempo-espacio, con personas y situaciones específicas y que dan origen al dato. Un dato puede ser identificado desde la perspectiva de la pregunta que hace necesaria que se organicen los datos para que tengan significado. De manera importante, la propuesta de Taylor identifica que el contexto y la actividad de las personas en una comunidad son aspectos esenciales en los procesos de valor agregado. En la figura 2, tomada del documento de Ortiz (2019), podemos apreciar tres columnas, en la primera se encuentran los criterios de selección de un documento, la interfaz y el sistema de RI.

**Figura 2: Criterios de los usuarios y Valor agregado**

Criterios de selección del usuario	Interfaz (valor agregado)	Sistema de procesamiento (ejemplos de valor agregado)
Facilidad de uso	Hojea Formateado Interfaz 1 (mediación) Interfaz 2 (orientación) Ordenamiento Accesibilidad física	Alfabetización Términos relevantes
Reducción del ruido	Acceso (identificación del ítem) Acceso II (resumen de materia) Enlazamiento Precisión Selectividad	Indexación Control de vocabulario Filtrado
Calidad	Actualidad Comprehensividad Vigencia Confiabilidad Validez	Control de calidad Edición Actualización Análisis y comparación de datos

### ***Tendencias y prospectiva...***

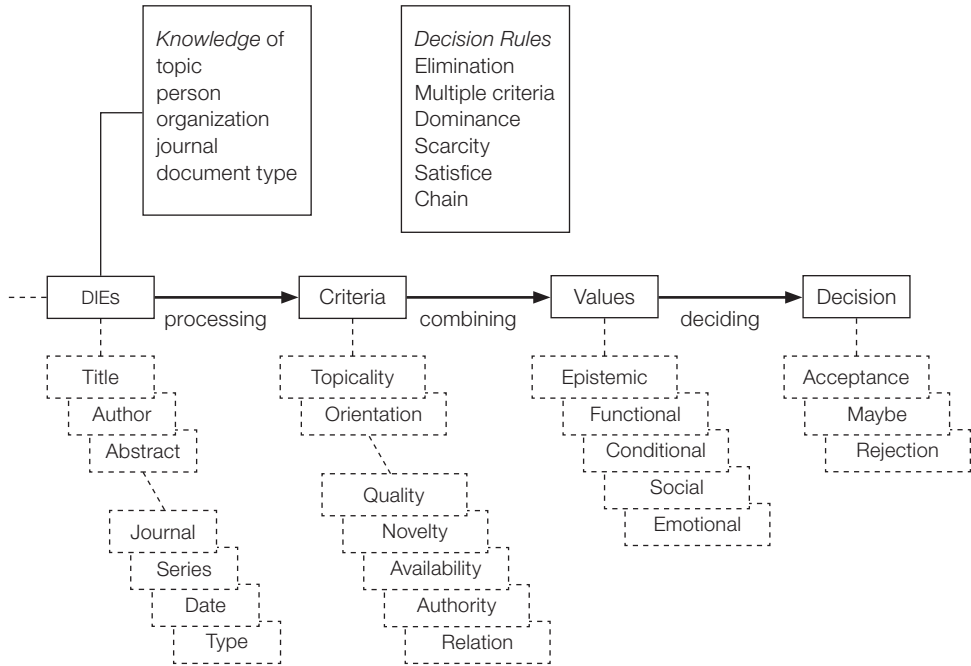
Criterios de selección del usuario	Interfaz (valor agregado)	Sistema de procesamiento (ejemplos de valor agregado)
Adaptabilidad	Cercanía con el problema Flexibilidad Simplicidad Estimulante	Previsión de la capacidad para manipular datos Clasificación de salida por relevancia
Tiempo salvado	Rapidez de respuesta	Reducción del tiempo de procesamiento
Ahorro de costo	Ahorro de costo	Baja conexión-precio del tiempo

Fuente: Taylor (1982), 50.

Dos años de que Saracevic presentara su estudio y, en esta misma línea, Wang y Soergel (1998) propusieron el *Cognitive Model of Document Use During a Research Project*, en el cual las interacciones que se estudian incluyen el sistema de RI y la selección de documentos dentro del sistema. En la figura 3 se muestra el esquema, cuyo fin último es describir los elementos que permiten identificar la utilidad de un documento a partir de los criterios aplicados como juicios de valor para determinar la relevancia del documento.



Figura 3. Modelo cognitivo para la selección de la utilidad de un documento



DIEs: Document Information Elements

Fuente: Taylor (1982), 341-346.

En su modelo, Wang y Soergel enfatizan varios aspectos relacionados con los elementos descriptivos de los documentos publicados, los criterios que se aplican, los valores que se combinan; y la decisión final se toma en función de la utilidad, en donde las reglas de decisión son: eliminación, múltiples criterios, dominancia, escasez, satisfacción o encadenamiento. Algo que conviene resaltar es que la utilidad de un documento está condicionada por los valores que subyacen en el sujeto, estos son: epistémico, funcional, condicional, social o emocional, mismos que se parafrasean a continuación (Wang y Soergel 1998):

### ***Tendencias y prospectiva...***

- El valor funcional: se relaciona con la utilidad percibida para realizar una función, una actividad, una capacidad utilitaria o una ejecución física.
- El valor social: es la utilidad percibida vinculada a uno o más grupos sociales.
- El valor emocional: es la utilidad percibida relacionada con los sentimientos o estados afectivos.
- El valor epistémico: es la utilidad percibida alrededor de una curiosidad, incluyendo la novedad o la satisfacción o deseo de conocimientos.
- El valor condicional: es la utilidad percibida para una situación específica o una serie de circunstancias de cara a una toma de decisión. (117)

El modelo es aplicable, de acuerdo con lo que indican los autores, tanto a documentos impresos como digitales. Pero no contempla una noción más amplia del contexto y la situación alrededor de las cuales se realizan las interacciones entre las personas y los sistemas de recuperación, como lo indicaba Taylor (1982).

### **LO IMPRESO Y LO DIGITAL: ALGUNOS PROBLEMAS CON LA INTERACCIÓN**

Abordar lo digital es extenso y complejo; hay quien considera que la revolución digital inició con la creación del transistor en los años 50 del siglo xx. Para los años 80 había ya varias iniciativas en donde se utilizaban como la de las cámaras fotográficas digitales. En México, unos de los primeros autores que usaron el término *documento digital* fueron Lafuente y Rosas, en 1998. Ellos abordan las particularidades de creación de textos digitales, cuya característica principal es que son producidos, leídos y transmitidos por computadoras. Algunas de las particularidades de este tipo de documentos son el hipertexto y la visualización del documento a través de ventanas que crean una interfaz en las que es posible interactuar con dispositivos como el teclado, el ratón, el lápiz electrónico y, más recientemente, los dedos de la mano y otros biométricos. Un documento digital tiene lenguajes

de marcado, que son los que determinan el tipo de elemento, su formato, inicio y fin. Lafuente y Rosas mencionan que los documentos digitales tienen ventajas sobre los impresos, ya que se pueden tomar fragmentos de un texto para conformar otro, se puede automatizar la corrección ortográfica, incluir sonido, audiovisuales, así como interactuar con otros documentos a partir de las hiperligas (Lafuente y Rosas 1998). De igual manera, su actualización y forma de distribución puede ser continua.

Otro punto es la diversidad de recursos disponibles en formato digital, que comprende textos, referencias, sonidos, fotografías, videos, bases de datos numéricas o de imágenes, etc. Por eso actualmente es mejor usar el término *contenido digital*. Desde la perspectiva de la interacción, es obvio que las actividades que las personas realizan con este tipo de contenidos digitales también son más variadas que en el caso de los impresos. Al respecto, en la figura 4 se presentan algunos elementos relacionados con la interacción:

**Figura 4.** Interacciones con los documentos digitales

NACIDO DIGITAL / DIGITALIZADO Acceso y uso	
CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA DEFINIR SU UTILIDAD	INTERACCIÓN CON LOS RI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura en relación temática, actualidad, novedad.</li> <li>• Autoridad, objetividad, exactitud, audiencia.</li> <li>• Comparación con colecciones análogas.</li> </ul>	<p>PRINCIPIOS RECTORES DE FRBR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar (un recurso que cumpla ciertos criterios).</li> <li>• Identificar (asegurarse de que el recurso es el indicado).</li> <li>• Seleccionar (a partir de un número de posibles recursos, seleccionar el más útil).</li> <li>• Obtener (obtener el recurso elegido desde su ubicación actual a un lugar donde se puede utilizar) (Croissant 2007, 7).</li> </ul>

NACIDO DIGITAL / DIGITALIZADO Acceso y uso	
CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA DEFINIR SU UTILIDAD	INTERACCIÓN CON LOS RI
PARTICULARIDADES. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE USO. ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA. ACCESIBILIDAD INCLUYENTE. FACILIDAD DE USO. CONFIABILIDAD. ESTABILIDAD DE LOS CONTENIDOS. FLEXIBILIDAD. ACCESO ÉTICO. REQUERIMIENTOS DE ACCESO.	EXPLORAR EN LOS METADATOS Y EN LOS CONTENIDOS. FILTRAR, FACETAR. FUNCIONALIDAD DE LOS COMANDOS. CONFIABILIDAD DEL SERVIDOR (CIBERSEGURIDAD). METADATOS DISPONIBLES: DE ORIGEN, DE ADMINISTRACIÓN Y DE PRESERVACIÓN, E IDENTIFICADORES. VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LAS NECESIDADES.

El primer punto, como ya se mencionó, se refiere a que las personas pueden intervenir en un contenido digital desde su origen, por ello es importante determinar si nació digital o fue digitalizado. Esto tiene implicaciones importantes, ya que, de entrada, los metadatos son diferentes para cada uno de ellos, y las posibilidades de hacer minería de textos dependen de este origen, de las tecnologías usadas para digitalizar y para procesar el contenido.

Los derechos de uso y acceso pueden ser diferentes para los documentos digitalizados y los que nacen digitales, aunque en ambos casos están protegidos por los derechos de autor. Uno nacido digital debería estar protegido con licencias *creative commons* dadas por el autor, mientras que los digitalizados requieren primero que se determine su situación en relación con los derechos de autor para tramitar su disponibilidad en formato digital y la forma en la que podrá ser consultado.

En cuanto a los criterios de selección se observa que se aplican los mismos que los propuestos por Wang y Soergel. Además, se incluyen otros relacionados con su disponibilidad a largo plazo. Un contenido digital debe incluir elementos como los propuestos

por el W3C para el diseño de sitios web y de las aplicaciones en la internet para mejorar la accesibilidad, la usabilidad y la inclusión. Algunos de los estándares de la W3C se refieren al uso de lenguaje de señas, de la posibilidad de aumentar el tamaño de la letra, de contar con sistemas que permitan buscar o desplazarse con voz en los sitios web. Empresas dedicadas al diseño de bases de datos aplican este tipo de normas, tal es el caso de Gale Cengage (2023), cuyas políticas de inclusión comprenden:

- Cambio de tamaño de fuente, espaciado y contraste de color.
- Ajustar imagen para cambiar el contraste o invertir los colores de las imágenes del documento.
- Ampliar el *zoom* hasta un 200%.
- OCR (reconocimiento óptico de caracteres).
- Lector de pantalla para acceder al texto, ya sea a través de una aplicación de terceros o utilizando la función *Read-Speaker*, que comprende la funcionalidad integrada del navegador (por ejemplo, las funciones de texto a voz del navegador Edge).
- Saltar al contenido principal para evitar enlaces repetitivos.
- Etiquetados consistentes, como encabezados y regiones ARIA, para garantizar el orden de lectura correcto y enlaces con nombres correctos.
- Búsqueda predictiva (ayuda de búsqueda) para ver los términos de búsqueda recomendados.
- Descarga de archivos PDF donde estén disponibles, sin restricciones de gestión de derechos digitales (DRM) en la funcionalidad de copia o impresión.
- Transcripciones y subtítulos de contenido de video y audio.

A nivel de metadatos, los sistemas deben cumplir los principios rectores de FRBR para permitir la exploración en los metadatos y, de ser posible, en la totalidad del contenido. En este caso, las visualizaciones semánticas serían una forma diferente de interactuar con los resultados, que dejarían de estar en la forma de listados de

registros, en los cuales muchas veces no es claro qué es lo que se está recuperando, ni tampoco cuáles son los criterios de relevancia en el despliegue de los registros.

Para finalizar estas reflexiones, se mencionan algunos problemas que se comparten en las interacciones con documentos impresos y digitales; éstos son: los aspectos éticos y legales en el manejo de la información, los problemas relacionados con el fortalecimiento del pensamiento crítico de las personas, lo relativo a los fraudes y las malas prácticas en la publicación.

De acuerdo con lo anterior, podemos identificar que hay por lo menos tres estratos diferenciados para las interacciones: el sistema de RI, el intermediario y con el recurso (un dato, un conjunto de datos, información y los conocimientos). En los siguientes años, los estudios sobre las interacciones con los contenidos digitales y con la IA serán necesarios, sobre todo en lo que corresponde a la protección de la privacidad, tanto de los contenidos que se producen como de los que se consumen. Estamos ante un gran escaparate de los repositorios, que ahora pone en evidencia el plagio y las malas prácticas de edición, que antes habían estado ocultas en los formatos impresos.

Los productores de contenidos digitales deberán estar atentos a cuidar sus derechos de autor, de uso y acceso a sus contenidos originales. Como autores, será un requisito contar con una identidad digital tal que permita relacionarlos con sus producciones de manera unívoca y sin errores o sesgos. Esto implica el desarrollo de habilidades para el uso ético y legal, como ya se comentó, pero también los relativos a la ciberseguridad y a la administración de archivos digitales. Asimismo, dada la gran cantidad de contenidos, será importante fortalecer los procesos cognitivos para identificar la manipulación, el bombardeo de noticias falsas, el plagio, entre otras patologías.

Por último, es necesario reconocer que muchas de las interacciones se están proponiendo como visualizaciones derivadas de los metadatos, de tal forma que sea más fácil detectar tendencias, sesgos, temas que no han sido tratados, así como líneas del tiempo en la construcción disciplinar. Para todo ello se requiere del trabajo conjunto a partir de la experiencia del usuario.

## REFERENCIAS

- “Agente: definición y alcance”. 2023. En *RDA-Toolkit*. EUA: ALA Digital Reference, ALA Publishing. [https://access.rdatoolkit.org/Content/Index?externalId=en-US\\_ala-50a14082-df55-3180-b4b8-e62d12359dfa](https://access.rdatoolkit.org/Content/Index?externalId=en-US_ala-50a14082-df55-3180-b4b8-e62d12359dfa).
- Belkin, Nicholas J. y Alina Vickery. 1985. *Interaction in Information Systems*. Londres: The British Library.
- Calva González, Juan José, coord. 2022. *Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales*. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/320/1/usuarios\\_info\\_estudios.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/320/1/usuarios_info_estudios.pdf).
- Conroy, Gemma. 2023. “Scientific Sleuths Spot Dishonest ChatGPT Use in Papers: Manuscripts That Don’t Disclose AI Assistance are Slipping Past Peer Reviewers”. En *Nature*. 8 de septiembre. <https://www-nature-com.pbidi.unam.mx:2443/articles/d41586-023-02477-w>.
- Davenport, Thomas H. y Laurence Prusak. 1998. *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Duvoboy Guterverg, Silvia. 1964. “Anteproyecto para establecer un departamento auditivo visual en una biblioteca central universitaria”. Tesis de licenciatura. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Gale Cengage Group. 2023. *Gale’s Platform Accessibility Policy*. <https://www.gale.com/accessibility>.
- Glennan, Kathy. 2020. “LRM en RDA Toolkit: una visión general”. En *3.ª Coloquio sobre RDA*. México: UNAM, IIBI. [https://coloquio-rda.iib.unam.mx/files/rda/Presentaciones3coloquio/Khaty\\_Glennan\\_espaul\\_1.pdf](https://coloquio-rda.iib.unam.mx/files/rda/Presentaciones3coloquio/Khaty_Glennan_espaul_1.pdf).

- Herencia Carrasco, Salvador. 2020. "El derecho a la personalidad jurídica". En *Voces por la universalidad de los derechos humanos: a 70 años de la Declaración de Derechos Humanos*, coordinado por Fabiola Martínez Ramírez *et al.* México: Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6410/6.pdf>.
- Ingwersen, Peter. 1992. *Information Retrieval Interaction*. Londres: Taylor Graham.
- Ingwersen, P. 1996. "Cognitive Perspectives of Information Retrieval Interaction: Elements of a Cognitive IR Theory". En *Journal of Documentation* 52 (1): 3-50.
- Lafuente López, Ramiro y Angélica María Rosas Gutiérrez. 1998. "La publicación electrónica: ¿Un paradigma de organización documental digital?". En *Investigación bibliotecológica* 12 (25): 164-196. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/A390/1/ibi02509.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/A390/1/ibi02509.pdf).
- Licea de Arenas, Judith. 1963. "Sistema de préstamos en bibliotecas universitarias". Tesis de maestría. UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- Martínez, Esther. 2023. "Los 'agentes inteligentes' son parte de la IA". En *Nuevos Diálogos* N.º 2. UNAM, Dirección General de Divulgación de la Ciencia y Dirección General de Divulgación de las Humanidades. <https://nuevosdialogos.unam.mx/comentarios/los-agentes-inteligentes-son-parte-de-la-ia/>.
- Saracevic, Tefko. 1996. "Modelling Interaction in Information Retrieval (IR): A Review and Proposal". En *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* 33: 3-9. [https://www.semanticscholar.org/paper/Modeling-Interaction-in-Information-Retrieval-\(IR\):-Saracevic/d5db35a5c9a8d347a155099e-701358ce24debebd](https://www.semanticscholar.org/paper/Modeling-Interaction-in-Information-Retrieval-(IR):-Saracevic/d5db35a5c9a8d347a155099e-701358ce24debebd).



- Ortiz Reyes, José Valentín. 2019. "El comportamiento informativo y los procesos de valor agregado a la información de los reporteros que ejercen el periodismo de datos". Tesis de doctorado. UNAM, Programa de Maestría y Doctorado en Estudios de la Información. <http://132.248.9.195/ptd2019/agosto/0793901/Index.html>.
- Palanca, Javier. 2023. "Por qué ChatGPT no puede firmar artículos científicos". En *Science Media Centre Española*. <https://sciencemediacentre.es/smc-esp#sobre-smc>.
- Taylor, Robert S. 1982. "Value-Added Processes in the Information Life Cycle". *Journal of the American Society for Information Science* 33 (5): 341-346.
- Text REtrieval Conference (TREC). National Institute of Standards and Technology, Information Technology Laboratory's (ITL), Retrieval Group of the Information Access Division (IAD). <http://trec.nist.gov/>.
- Wang, Peiling y Dagobert Soergel. 1998. "A Cognitive Model of Document Use During a Research Project. Study I. Document Selection". En *Journal of the American Society for Information Science* 49: 115-133.
- World Wide Web Consortium. 2023. "Accessibility, Usability, and Inclusion". <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion>.

# El interaccionismo simbólico como una forma de interpretar la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM*

## INTRODUCCIÓN

**E**l estudio de ciertos fenómenos que se presentan dentro de grupos sociales requiere de enfoques metodológicos que permitan el cabal entendimiento de los significados que le confieren a sus actuaciones ante entornos o situaciones (cosas) y de los cuales depende su comportamiento y toma de decisiones. Un ejemplo es la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales, el significado e imagen que tienen de ellas, para entender las causas por las que no las usan y las motivaciones de su utilización.

El objetivo del presente capítulo es reflexionar sobre la posibilidad de utilizar el interaccionismo simbólico como una forma de identificar los significados o símbolos creados por los adultos mayores sobre la tecnología digital. Para cubrirlo se conforma de tres grandes apartados: interaccionismo simbólico; recursos digitales y adultos mayores; y símbolos y significados de la tecnología digital en adultos mayores: aproximación metodológica desde el interaccionismo simbólico. Se concluye con algunas reflexiones finales.

Esta tendencia metodológica ha sido utilizada desde la primera mitad del siglo xx en disciplinas como la psicología, la psicología social, la sociología (Blumer 1969) y la ciencia política (Gadea 2018). Vale, pues, reflexionar si es susceptible de aplicarse en el campo de la bibliotecología y los estudios de la información.

## INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

Para la bibliotecología, los estudios de la información y las disciplinas afines, el interaccionismo simbólico se plantea como un enfoque metodológico “novedoso”, sin embargo, sus primeros indicios datan de hace casi un siglo. George Herbert Mead (1863-1931), filósofo estadounidense, uno de los pioneros en establecer una forma diferente de realizar investigaciones sobre grupos sociales, consideró que el ser o el yo se construye en contacto con el mundo social; una persona, al interaccionar con otras, reconoce e intercambia símbolos significantes dentro de su vida natural y de los mundos cognitivos que comparten (Blumer 1969).

Herbert Blumer (1900-1987), psicólogo social, es quien acuña la frase en 1938, después de trabajar con las aproximaciones hechas por Mead y confirmar su importancia. Sienta las bases para su seguimiento en el libro *Symbolic Interactionism. Perspective and Method* (1969). Lo ubica como un método dentro de las ciencias empíricas, pues “respeta la naturaleza de la vida y la conducta del grupo humano” (vii), es decir, el mundo empírico del sujeto de estudio. La generación de esta perspectiva metodológica es una respuesta a la inconformidad creada por el funcionalismo,<sup>1</sup> teoría que surge a finales del siglo xix.

---

1 Tendencia teórica seguida en las ciencias sociales, establece que todos los elementos de una sociedad tienen alguna función significativa y que juegan un rol específico. En psicología se percibe como los “modos de actuar en el mundo adaptándose a la realidad y conformándolos para satisfacer las necesidades del organismo” (Ferrater Mora 2001, 1410). Inicia la idea de interacción, sólo que las entidades interactuantes son el organismo y su medio, y no los sujetos.

El interaccionismo se fundamenta en tres premisas:

La primera premisa es los seres humanos actúan sobre cosas con base en los significados que dichas cosas tienen para ellos... La segunda es que el significado de tales cosas se deriva, o surge, de la interacción social que cada uno tiene con otros individuos... La tercera es que estos significados se manejan y modifican a través de un proceso interpretativo usado por la persona al tratar con las cosas que se encuentra. (Blumer, 1969, 2)

La cosa es percibida como una entidad que incluye diversos objetos. Una clasificación convencional de las cosas es: objetos físicos, objetos sociales y objetos abstractos (Blumer 1969).

- Objetos físicos: casas, mesas, libros, etc.
- Objetos sociales: seres humanos y sus diversas categorías e instituciones que los representan.
- Objetos abstractos: ideales, lineamientos morales o éticos que guían las acciones de esos seres humanos y las diversas situaciones o actividades que conforman su vida diaria.

El significado de una cosa puede estudiarse o entenderse desde dos perspectivas complementarias; una dada por el realismo filosófico, la cosa en sí confiere sentido por su naturaleza intrínseca real; y otra, por la psicología, representa los referentes cognitivos creados en las mentes de los sujetos, emociones, sensaciones, recuerdos y actitudes; nombrados mundos cognitivos.

Ambas perspectivas se circunscriben a un ser o persona individual, el significado es: “la expresión de los elementos psicológicos existentes que se retrotraen en conexión con la percepción de la cosa [...] aislar los elementos psicológicos particulares que produce el significado [...] incluye [diversos procesos] percepción, cognición, represión, transferencia de sentimientos y asociación de ideas” (Blumer 1969, 4).

Se construye a partir de la actuación compartida entre dos o más personas, esto abona o hace crecer el significado hasta convertirse en un producto o conocimiento social compartible. Esta compartición no es

lineal, la interacción o comunicación de una imagen o un símbolo no se repite o replica en el otro tal cual está en la mente de quien lo emite, se requiere un proceso cognitivo más para completar el sentido de la cosa, la interpretación. Ésta pasa por dos acciones individuales:

1. Comunicación consigo mismo para identificar las cosas sobre las cuales actúa. Debe señalar para sí las cosas que tienen significado.
2. Toda vez que ha realizado esta comunicación, la interpretación “se convierte en una cuestión de manejar significados” (Blumer 1969, 5), de acuerdo con las situaciones que esté viviendo y sobre las que dirigirá sus acciones.

Dentro de esta intención de delimitar el sentido del interaccionismo simbólico, falta entender cabalmente qué es un símbolo. Se trata de una convención o significado que representa una entidad dentro de un contexto social, y puede variar de acuerdo con los actores que conforman los grupos sociales.

Blumer no define de manera puntual el interaccionismo simbólico, principalmente lo caracteriza, genera premisas, y descarta lo que no es. Se presentan aquí los elementos que permiten conceptualizarlo:

Esencia. Es un enfoque metodológico. Características:

1. Concibe a la sociedad humana como personas que viven.
2. Esta vida es un proceso de actividad continua en la que los actores desarrollan líneas de acción dentro del mundo real y la multitud de situaciones que se les presentan.

Objetivo. Determina que los seres humanos:

1. Actúan sobre cosas de distinta naturaleza y tienen la capacidad de concederles significados, primero desde el propio ser.
2. Comparten sus acciones sobre las cosas y sus significados (símbolos) con otros, mediante una interacción constante al interior de los grupos sociales y la sociedad en general.

3. Interpretan de acuerdo con sus propias identificaciones de significados de las cosas; los símbolos comunicados son producto de la interacción.
4. Establecen el significado de las líneas de acciones de los demás, ajustan las suyas y actúan en consecuencia.

Este enfoque finca sus bases en la perspectiva metodológica cualitativa, promueve el acercamiento a los individuos para entenderlos dentro de sus mundos reales e identificar los significados que le dan a los objetos (físicos, sociales y abstractos) y a las situaciones que viven de manera cotidiana.

Un grupo social susceptible de ser estudiado desde el interaccionismo simbólico es el conformado por los adultos mayores. Ellos crean significados desde sus mundos y circunstancias de vida, determinadas por transformaciones en sus funciones biológicas, psicológicas, económicas y sociales. Estas transformaciones les requieren resignificar constantemente sus formas de actuar para lograr los objetivos que persiguen, ser resilientes y adaptarse a los cambios que el entorno les marca. Es de especial interés el entorno tecnológico, pues evoluciona de forma continua, lo que conlleva un proceso de formación y reformulación de símbolos significantes para entender las tecnologías digitales y aprender a utilizarlas.

La significación la hacen desde dos escenarios, dentro de los grupos conformados por sus contemporáneos; y la percepción que de ellos tienen los otros grupos etarios, quienes observan sus comportamientos ante estas tecnologías y critican el no uso por su falta de interés, motivación y habilidades para explotarlas.

## RECURSOS DIGITALES Y ADULTOS MAYORES

Una cantidad significativa de autores han afirmado que la relación entre las tecnologías y los adultos mayores no ha tenido grandes avances (Cotten *et al.* 2016; Ebarido y Suárez 2021). Aquellos que defienden que las usan, acotan que no explotan todas las posibilidades para aumentar su calidad de vida, sólo las que consideran que los apoyan en la realización de sus actividades habituales o

les resuelven problemas que los aquejan. Son relativamente pocos los mayores que las explotan de forma exhaustiva y adecuada.

A pesar de los beneficios que podrían traerles en diferentes aspectos de sus vidas, existen aquellos que las usan poco o nada. Como beneficios se destacan los siguientes: solucionar o disminuir problemas relacionados con el control de su salud (solicitud de citas, recepción de resultados, prevención, seguimiento y monitoreo de sus enfermedades); agilizar la administración de sus pagos de servicios (luz, agua, predial) y trámites bancarios; adquisición de bienes (muebles e inmuebles; perecederos e imperecederos); acceso a eventos culturales y de ocio; actualización en temas de interés; buscar y recuperar información para ellos o para compartirla en sus redes sociales (tanto cara a cara como virtuales).

La poca o nula utilización se debe a diversas causas (Olphert, Damodaran y May 2005; Hardill y Olphert 2012; Aytuna y Çapraz 2018; Menéndez Álvarez-Dardet, Lorence Lara y Pérez-Padilla 2020). Se presentan las más referidas (ver Figura 1):

**Figura 1. Principales causas para el no uso de tecnologías digitales en adultos mayores**



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 1 se aprecian flechas que indican la incidencia entre una clase de causas con la otra. La base de la explicación la conforman las biológicas; sus condiciones físicas de deterioro en funciones esenciales como la visión, audición y motricidad fina, representan una primera barrera, pues dificultan o impiden del todo la manipulación de los dispositivos tecnológicos de cualquier tipo, no sólo aquellos vinculados a la información y comunicación (computadoras, tabletas, teléfonos móviles), también los que apoyan su salud (sensores portátiles, móviles de salud, dispositivos de autocuidado, entre otros) y sus actividades cotidianas (internet de las cosas: manejo de electrodomésticos, botones inteligentes para controlar los objetos/dispositivos conectados como controles de luz, calefacción, televisiones inteligentes). Resultan de especial interés las limitaciones cognitivas: el procesamiento de nueva información, la asimilación y acomodo de nuevo conocimiento, y la acción de retrotraer información y conocimiento acumulado en su acervo mental se hace un poco más lenta. La suma de estas dos condiciones los lleva a una exaltación de emociones, lo que altera su comportamiento.

Los motivos tecnológicos se manifiestan de tres maneras: conectividad, es probable que no cuenten con los recursos económicos suficientes para adquirir la infraestructura requerida, no entiendan los servicios disponibles, o no exista la conexión en su área geográfica. Afirman –y con razón– que las tecnologías no están diseñadas para ellos. El último alude a la carencia de habilidades para explotarlas adecuadamente.

Finalmente están las causas de corte ideológico. Es posible inferir que se derivan de las anteriores, pues se relacionan con la decisión pensada y asumida de no utilizarlas. Se identifican tres fenómenos de rechazo tecnológico: el ocasionado porque no perciben su valor o utilidad, no cubren sus necesidades ni cumplen sus expectativas, no tienen control sobre ellas y, lo más grave, les transmiten inseguridad, pues cualquiera puede ver sus datos, y, además, no existe una comunicación cara a cara; la tecnofobia, miedo a utilizarlas; y, por último, se reitera la condición de la falta de habilidades digitales debida a la apatía por adquirir los aprendizajes necesarios. Estas tres grandes clases de causas los lleva a generar



significados de intangibilidad y poco afortunados –algunas veces distorsionados– de las tecnologías.

Un hecho contundente es que casi la totalidad de los aspectos de nuestra vida cotidiana se ve permeada por la introducción de la tecnología digital; existen procesos y actividades que ya no es posible realizar de manera analógica. Si los mayores no se adhieren a este entorno, eventualmente se sentirán aislados y excluidos de contextos sociales basados en mayor o menor medida en esta tecnología. La prevención o solución a esta eventual circunstancia es la inclusión digital (Olphert *et al.* 2005), ya sea mediante políticas gubernamentales, programas o experiencias que emanen de diferentes agentes sociales, como instituciones educativas, de investigación, de empresas públicas o privadas, cuyos actores principales seamos los profesionales e investigadores de las disciplinas bibliotecológicas y de la información.

La inclusión digital permite que cualquier persona tenga acceso a las tecnologías y servicios digitales en el lugar que desee y de manera equitativa. Los contenidos deben poseer significado para cada grupo social (United Nations 2024), y generar los conocimientos y habilidades para usarlos, controlarlos y crear contenidos. Su fin último es promover mayores oportunidades para los grupos socialmente excluidos (como los ancianos), lograr su participación, reforzar sus tomas de decisiones y mejorar su bienestar y calidad de vida.

Cotten *et al.* (2016), en un estudio realizado sobre adultos mayores que utilizan estas tecnologías, encontraron las siguientes motivaciones: “perciben que las TIC son positivas para sus relaciones personales al aumentar sus sentimientos de conexión social con la familia y los amigos [...], integrarse a las redes sociales modernas [...], ofrecen a las personas mayores la posibilidad de facilitar las relaciones significativas con sus vínculos sociales, tanto geográficamente cercanos como distantes” (168-169).

Un aspecto que está presente en la construcción de cualquier ser humano es el rol relacional que tiene dentro de un grupo social. En los mayores es una característica que se ve exponenciada por la pérdida económica al haberse jubilado o pensionado, o por haber sido retirado de su trabajo en razón de la edad.

El rol relacional puede ser un factor que determine el significado que les dan a las tecnologías. Es menester vincular la explotación de tecnologías digitales con la mejora en sus roles; esto podría ser una motivación para que las vean como un instrumento valioso y útil para realizar sus acciones naturales y reales.

### SÍMBOLOS Y SIGNIFICADOS DE LA TECNOLOGÍA DIGITAL EN ADULTOS MAYORES: APROXIMACIÓN METODOLÓGICA DESDE EL INTERACCIONISMO SIMBÓLICO

La diada adulto mayor-tecnologías digitales ha sido explorada a través de diversas aristas: si las usan o no; causas del no uso y motivaciones del uso; qué uso les dan; importancia para mejorar su calidad de vida y bienestar, entre otras. Poco se ha trabajado con respecto al significado que les dan, qué les representan simbólicamente dentro de su mundo real cotidiano. Se considera que la identificación de los significados y símbolos que les atribuyen permitirá desarrollar estrategias que los motiven a insertarlas en sus actividades diarias y remontar las barreras ideológicas y de adquisición de habilidades.

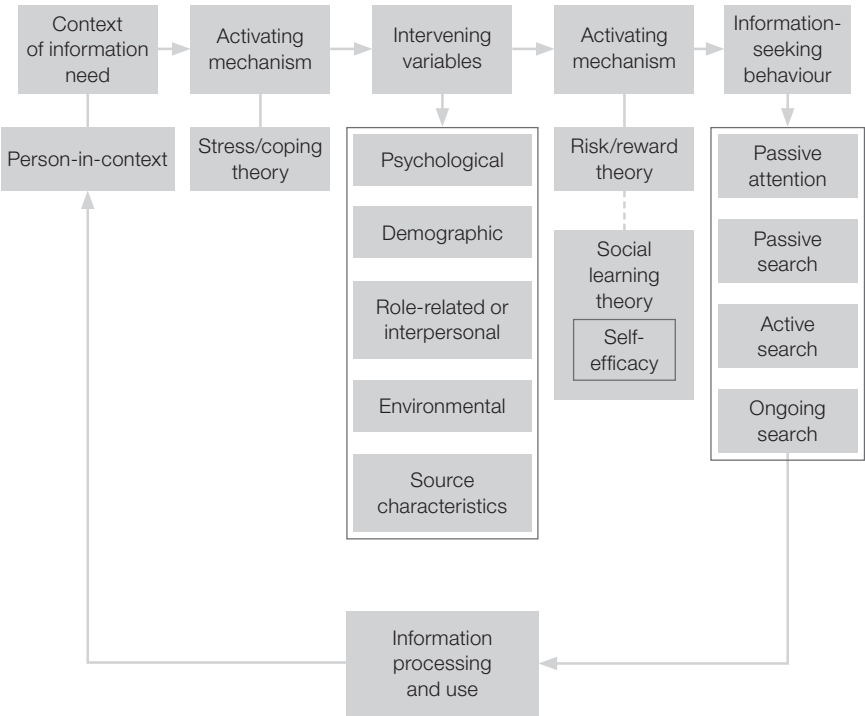
Con el fin de abonar en esta área, se debe planear un estudio de usuarios basado en el interaccionismo simbólico. El objetivo será determinar el significado que le confieren a las tecnologías digitales, desde las dos perspectivas anotadas *supra*, como la cosa en sí desde el realismo filosófico, si tienen una imagen física de estas tecnologías, retrotraerla, que la expliquen, como su forma/objeto y las características que la conforman. Y en el plano cognitivo las ideas, emociones, sensaciones, recuerdos y actitudes hacia ellas, ya sea que las ocupen o no.

Analizar la forma como expresan su relación con estas tecnologías, si estas expresiones derivan de la interacción social con diversos actores dentro de su mundo familiar y comunitario, y si esto marca su comportamiento tecnológico. La interpretación se concibe como un proceso formativo, en el que los significados son instrumentos que guían sus acciones.

Este tema forma parte del comportamiento informativo, las acciones o conductas de las personas frente a, y con, la información. En

las disciplinas bibliotecológicas y de la información existen diversos modelos para estudiarlo; el más adecuado para identificar las conductas de los adultos mayores es el Modelo de Comportamiento Informativo de Wilson (ver figura 2) (Hernández 2022).

**Figura 2. Modelo de Comportamiento Informativo de Wilson**



Fuente: Wilson (2000).

Se deben considerar las tres columnas que aparecen al centro del modelo, los mecanismos de activación y las variables intervinientes. Dentro de las variables se consideran las psicológicas, el rol relacional o interpersonal, las ambientales (o de contexto), y una que se ha agregado, las biológicas, pues son fundamentales para este grupo social (Hernández 2022).

Los mecanismos de activación son teorías psicológicas cuyo objetivo es provocar una conducta de búsqueda en las personas. Aparece primero la de estrés/adaptación. El estrés es la tensión generada en los individuos por diversas situaciones del entorno que experimentan como agobiantes; dichas situaciones varían para cada persona. Internamente hace una evaluación de si lo que sucede es extraordinario para afrontarlo con los recursos con los que cuenta. Esta tensión desestabiliza sus emociones, crea sensaciones desagradables. En los adultos mayores es posible nombrar algunas, como ansiedad, agitación, aprensión, sensibilización, miedo e incertidumbre; las cuales alteran su cotidianidad.

El otro elemento es la adaptación. Se refiere a la movilización de elementos de tipo cognitivo, físico o emocional que deviene en un comportamiento para afrontar los factores estresantes. Este afrontamiento puede darse en dos niveles: vencerlo o reducirlo. El elemento que debe permitir recuperar el equilibrio es la información. Los sujetos (en este caso, los mayores) tendrían que buscarla y recuperarla activamente para resolver los problemas causados por el estrés.

La teoría riesgo/recompensa se detona toda vez que la situación estresante requiere solución. De acuerdo con el nivel de peligro (físico, económico, social, de actuación o de ego) o las sensaciones negativas que experimenten, se actuará en consecuencia, lo que resulta en una recompensa por el esfuerzo realizado. De ahí la importancia de la motivación a utilizar las tecnologías digitales, pues está probado que las gratificaciones obtenidas abonan al bienestar.

El afrontamiento para obtener recompensas requiere dos procesos cognitivos: el aprendizaje y la toma de decisiones. Wilson recurre a la teoría del aprendizaje social, la cual refiere a la auto-percepción de éxito o autoeficacia en la realización de ciertas actividades, como el manejo de tecnologías. Esta teoría vincula las dos anteriores:

[...] establece que los procedimientos psicológicos, cualquiera que sea su forma, alteran el nivel y la fuerza de la *autoeficacia*. La hipótesis es que las expectativas personales de eficacia determinan

si se iniciará una conducta de afrontamiento, cuánto esfuerzo invertirá y cuánto tiempo se mantendrá a pesar de los obstáculos y experiencias desagradables. La persistencia en actividades que son subjetivamente amenazadoras, pero que en realidad son relativamente seguras produce, a través del refuerzo adicional de las experiencias de dominio, aumento de la autoeficacia y la correspondiente reducción del comportamiento defensivo. (Bandura 1977, 191)

La autoeficacia permite medir las acciones que generan ciertos resultados y los recursos que se deben emplear para lograrlos.

Lo social implica la posibilidad de aprender de otras personas, concretamente: “De observar a otros, uno forma una concepción de cómo se realizan los patrones del nuevo comportamiento, y en las siguientes ocasiones la construcción simbólica sirve como una guía de acción” (Bandura 1977, 192).

Es de apreciarse la gran relación con el interaccionismo simbólico: a partir de lo que otros hacen yo aprendo y construyo una guía de acción.

Existen algunas investigaciones sobre la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales. Las categorías examinadas varían. Se destacan las siguientes: demográficas (género, nivel educativo y socioeconómico, estructura familiar y aislamiento geográfico); significados; usos; causas de no uso; motivaciones; y actitudes. En cuanto a las causas de no uso se rescatan: la ansiedad; no tener claro su significado; tener ideas preconcebidas sobre lo que proveen; la idea reiterada de que se es “demasiado viejo” para usarlas; dificultad para comprenderlas; preocupación sobre la seguridad; y falta de interés.

Las motivaciones de los que las utilizan son, principalmente: “mantenerse activos e independientes; estar en contacto con nietos y/o familiares que viven en lugares remotos; conservarse mentalmente alertas, capaces, útiles y sentirse más jóvenes; buscar información, particularmente noticias y sobre la salud, para aprender y recibir educación” (Olphert *et al.* 2005, 3).

Además de las motivaciones, se ha examinado la frecuencia y los propósitos de uso. Como propósitos más reportados aparecen: co-

municación; organización de fotografías y documentos; búsqueda de información; y lectura y envío de correos/mensajes. Los menos: e-comercio; transacciones bancarias; redes sociales; trámites; lectura de periódicos o libros.

Específicamente sobre la actitud, se reportaron: experiencias personales; utilidad percibida para su vida diaria; componentes comportamentales; componentes afectivos; sentido de control; y barreras para su aceptación y consumo (Menéndez *et al.* 2020).

Las barreras fueron: factores demográficos, económicos y sociales; contenido; falta de habilidades y capacidades; y discapacidad. También se detectaron algunas formas para adquirir aprendizajes y habilidades para explotarlas: cursos; capacitación en el trabajo; parientes (hijos, nietos); y amigos (Olphert *et al.* 2005).

El estudio aspira a seguir los principios de Mead en términos de mirar a:

[...] la sociedad humana no como una estructura establecida, sino gente que encuentra sus condiciones de vida; ve la acción social no como una emanación de la estructura social, sino como una formación hecha por actores humanos; ve esta formación de la acción no como factores sociales que se expresan a través de los organismos humanos, sino como construcciones realizadas por los actores a partir de lo que tienen en cuenta. (Citado en Blumer 1969, 74)

Sin embargo, la realidad es que a los mayores se les han asignado roles sociales estereotipados que los estigmatizan y discriminan (deficientes cognitivamente, dependientes económicos, requieren cuidados), los cuales se han erigido como normas y valores aceptados por los grupos humanos que los preceden en términos de edad.

Todos los elementos y aspectos explicados permitirán llevar por buen camino un estudio sobre el significado que asignan los adultos mayores a las tecnologías digitales, como base para entender la relación que guardan y crear estrategias que permitan su inclusión digital.

## REFLEXIONES FINALES

Desde hace varias décadas se ha hecho patente a nivel internacional la integración de tecnologías de información, comunicación y digitales a la vida de los grupos sociales. El impacto en sus actividades habituales de cualquier tipo es evidente, a pesar de esto, existen comunidades que no las usan o las usan poco. Tal es el caso de las personas adultas mayores. Resulta difícil determinar qué les significan y si esa significación interviene en sus comportamientos ante ellas.

En este trabajo se hizo el ejercicio de recurrir al enfoque metodológico denominado interaccionismo simbólico como una forma de estudiar la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales, se evidenció que es posible aplicarlo para identificar el significado que les confieren, a partir de la introspección personal de los símbolos que tienen en sus acervos cognitivos, interaccionar con otros para compartirlos e interpretarlos y así generar sus líneas de acción ante las cosas que los rodean en su día a día.

El fin último es diseñar estrategias de intervención para que las acepten y exploten en su beneficio, se sientan incluidos digitalmente y aumenten su bienestar y calidad de vida.

## REFERENCIAS

- Aytuna, Nazlı y Yeşim Ceren Çapraz. 2018. "Uses and Grati-  
fications of Internet Use among the Elderly in Turkey".  
En *Athens Journal of Mass Media and Communications*  
4 (2): 109-120. <https://doi.org/10.30958/ajmmc.4.2.2>.
- Bandura, Albert. 1977. "Self-efficacy: Toward a Unifying The-  
ory of Behavioral Change". En *Psychological Review* 84  
(2): 191-215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>.
- Blumer, Herbert. 1969. *Symbolic Interactionism. Perspec-  
tive and Method*. EUA: University of California Press.

- Cotten, Sheila R., Jessica Francis, Travis Kadylak, R. V. Rikard, Tim Huang, Christopher Ball y Julia DeCook. 2016. "A Tale of Two Divides: Technology Experiences Among Racially and Socioeconomically Diverse Older Adults". En *Human Aspects of IT for the Aged Population. Design for Aging. 2nd International Conference, ITAP 2016 and Held as Part of HCI International 2016, Proceedings*, editado por Jia Zhou y Gavriel Salvendy, 167-177. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-39943-0\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-319-39943-0_16).
- Ebardo, Ryan A. y Merlin Teodosia Suarez. 2021. "Older Adults and Online Communities: Recent Findings, Gaps and Opportunities". En *International Journal of Web Based Communities* 17 (3): 200-216. doi:10.1504/IJWB.2021.116598.
- Ferrater Mora, José. 2001. *Diccionario de filosofía*. Vol. II. Barcelona: Editorial Ariel.
- Gadea, Carlos A. 2018. "El interaccionismo simbólico y sus vínculos con los estudios sobre cultura y poder en la contemporaneidad". En *Sociológica* 33 (95): 39-64.
- Hardill Irene y C. Wendy Olphert. 2012. "Staying Connected: Exploring Mobile Phone Use Amongst Older Adults in the UK". En *Geoforum* 43: 1306-1312. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2012.03.016>.
- Hernández Salazar, Patricia. 2022. *Comportamiento informativo de personas adultas mayores en México*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Menéndez Álvarez-Dardet, Susana, Bárbara Lorence Lara y Javier Pérez-Padilla. 2020. "Older Adults and ICT Adoption: Analysis of the Use and Attitudes Toward Computers in Elderly Spanish People". En *Computers in Human Behavior* 110. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106377>.



- Olphert, C. Wendy, Leela Damodaran y A. J. May. 2005. "Towards Digital Inclusion-Engaging Older People in the 'Digital World'". En *Accessible Design in the Digital World Conference 2005: Proceedings of the 2005 International Conference on Accessible Design in the Digital World in the Digital World Conference*, editado por Lorna Gibson, Peter Gregor y David Sloane. <https://dl.acm.org/doi/proceedings/10.5555/2227734>.
- United Nations. 2024. *Digital Inclusion*. Office of the Secretary-General's Envoy on Technology. [https://www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.techenvoy/files/general/Definition\\_Digital-Inclusion.pdf](https://www.un.org/techenvoy/sites/www.un.org.techenvoy/files/general/Definition_Digital-Inclusion.pdf).
- Wilson, Thomas D. 2000. "Human Information Behavior". En *Informing Science* 3 (2): 49-55.

## Enfoque multidimensional y aproximaciones

EGBERT J. SÁNCHEZ VANDERKAST

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM*

### LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

La atención puesta sobre los métodos de investigación está asociada a los paradigmas de investigación. La práctica de la investigación social vislumbra la época, los fenómenos a atender y los contextos en que se encuentran, principalmente. Los métodos cualitativos han tenido un vaivén en el ámbito académico. La casa editorial SAGE inició una serie, *Applied Social Research Method*, al principio de los años ochenta. Esta misma casa editorial publicó en 1985 *Qualitative Research Methods (QRMS)*. Inicia la serie con *Reliability and Validity in Qualitative Research*, preguntas que se siguen haciendo en la actualidad. Y lo último publicado en 2021: *Crafting Qualitative Research Questions*.

La década de los noventa se distingue por el debate de los problemas teórico-epistemológicos de los métodos de investigación, principalmente los métodos cualitativos. Denzin y Lincoln publicaron en 1994 su primera edición del *Handbook of Qualitative Research*, que cuenta con cinco ediciones más, la sexta es de 2023.

**Tabla 1.**  
**Ediciones del *Handbook of Qualitative Research***

Edición	Título	Año de publicación
1. <sup>a</sup>	<i>Handbook of Qualitative Research</i>	1994
2. <sup>a</sup>	<i>Handbook of Qualitative Research</i>	2000
3. <sup>a</sup>	<i>The SAGE Handbook of Qualitative Research</i>	2005
4. <sup>a</sup>	<i>The SAGE Handbook of Qualitative Research</i>	2011
5. <sup>a</sup>	<i>The SAGE Handbook of Qualitative Research</i>	2018
6. <sup>a</sup>	<i>The SAGE Handbook of Qualitative Research</i>	2023

Fuente: Elaboración personal.

Esto no quiere decir que no hubo cambios en el uso o nuevas aportaciones metodológicas. Estos cambios, de acuerdo con los autores, se ven reflejados en las distintas fases asociadas a los periodos de años (véase tabla 2).

**Tabla 2.**  
**Cambios en las aportaciones metodológicas**

Periodo	Fase
1900 - 1956	Tradicional
1950 - 1970	Moderna
1970 - 1980	Género borroso
1980 - 1985	Guerra de paradigmas
1986 - 1990	Crisis de representación
1990 - 1995	Postmoderna
1995 - 2000	Postexperimental
2000 - 2004	Disputa metodológica
2005 - 2010	Proliferación de paradigmas
2010 - 2015	Posthumanismo

Periodo	Fase
2016 a la fecha	Investigación crítica (basado en siete corrientes principales de investigación cualitativa: una continuación del estudio de caso etnográfico realista, una continuación de la etnografía “crítica”, una continuación de la investigación-acción participativa, estudios “indígenas” realizados por “internos” (incluida la investigación practicante en educación), autoetnografía, etnografía de permanencia y esfuerzos adicionales siguiendo líneas posmodernas, incluidos enfoques literarios y otros basados en las artes (Dervin y colab. 2023).

Fuente: Denzin y Lincoln (2018).

Los métodos, en este sentido, son vistos como estrategias, tendencias de investigación y directrices a seguir. Ayudan a vislumbrar y orientar el mundo descubriendo la realidad social, y a reducir la complejidad de los mundos y mostrar las dimensiones que atraviesa.

Bajo el sello editorial Gedisa se traduce al español *The SAGE Handbook of Qualitative Research* como *Manual SAGE de Investigación Cualitativa* en cinco volúmenes, sin especificar qué edición fue la que se tradujo.

**Tabla 3.**  
Traducciones al español de *The SAGE Handbook of Qualitative Research*

Volumen	Título	Año de publicación
1	<i>El Campo de la Investigación Cualitativa</i>	2011
2	<i>Paradigmas y perspectivas en disputa</i>	2012
3	<i>Estrategias de la Investigación Cualitativa</i>	2013
4	<i>Métodos de recolección de análisis de datos</i>	2015
5	<i>El arte y la práctica de la interpretación, la evaluación y la presentación</i>	2017

En América Latina, durante los años noventa, Irene Vasilachis de Gialdino (1992), de manera muy oportuna, publica *Métodos Cualitativos I. Los Problemas teórico-epistemológicos* (1992) y *Métodos Cualitativos II. La práctica de la Investigación* (1992). Para el 2006, la antología comentada *Estrategias de la Investigación Cualitativa* que presenta la autora recoge las tesis manejadas en 1992, y comenta que “El paradigma interpretativo está en vías de consolidación, y su supuesto básico es la necesidad de comprensión del sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis 1992, 2). Manifiesta que “las teorías en ciencias sociales han adquirido el estatus de paradigma, a partir de una reflexión epistemológica surgida de la práctica de la investigación empírica” (7).

De manera recurrente se intenta un acercamiento a los métodos cualitativos a través de las siguientes acciones o tesis:

- N.º 2. La reflexión epistemológica tiene como objetivo la elucidación de los paradigmas presentes en la producción sociológica. Estos paradigmas son definidos como los marcos teórico-metodológicos utilizados por el investigador para interpretar los fenómenos sociales en el contexto de una determinada sociedad.
- N.º 3. En la sociología coexisten en la actualidad tres paradigmas: el materialismo histórico, el positivista y el interpretativo; cada uno de ellos suscita una distinta reflexión epistemológica, cuyos resultados no pueden aplicarse a los restantes.
- N.º 5. “El paradigma interpretativo está en vías de consolidación, y su supuesto básico es la necesidad de comprensión del sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis 1992, 9). Conuerdo con esta postura en que, por tanto, hay que tomar en cuenta “el contexto de cada sociedad en un momento determinado, un sistema cognitivo de referencia, un acervo social de conocimiento que supone categorías propias de un determinado estado de la ciencia” (18). En esta

misma línea de pensamiento “la concepción del mundo son interpretaciones de la realidad que expresan el sentido y significado de la vida” (18).

En otras palabras, los conceptos pertenecen a una específica teoría consolidada, y determinan su ámbito de aplicación. En este orden de ideas, y de acuerdo con la autora, las tareas del científico que desee maximizar el contenido empírico de los puntos de vista que sustenta y que requiere comprender claramente como posible, tiene que adoptar una metodología pluralista donde no es suficiente “la búsqueda de la verdad, la sistematización de las observaciones o el perfeccionamiento de las predicciones” (Vasilachis 1992, 18). Sin embargo, habrá que revisar los paradigmas ya consolidados, como el materialismo histórico y el positivismo, y, por qué no, también el paradigma interpretativo en vías de consolidación con sus respectivos supuestos, como manifiesta la autora:

1. Resistencia a la naturalización del mundo.
2. La relevancia del concepto mundo de la vida.
3. El punto de vista externo al punto de vista interno.
4. La doble hermenéutica.

Con los años, tanto la práctica de la investigación como los marcos de análisis y desarrollo teóricos han encaminado las tareas de investigación científica en las áreas de las humanidades a un rigor científico sin precedente. Es difícil sostener “una teoría de la ciencia que apunte a estándares y elementos estructurales comunes a todas las actividades científicas. También una teoría de la ciencia, en virtud de que sólo existe un proceso de investigación, ya que hay todo tipo de reglas empíricas que nos ayudan en nuestro intento de avanzar” (Vasilachis 1992, 13). Las propias reflexiones a partir de situaciones problemáticas conllevan a reflexiones sobre:

- Los obstáculos cognitivos.
- Las actividades científicas.

### *Tendencias y prospectiva...*

- “La elucidación de los paradigmas presentes en la producción” (13).
- Realizar un alto en el camino y revisar el acervo de conocimientos de la disciplina y su práctica cotidiana de investigación.

Todo lo anteriormente expresado, Vasilachis de Gialdino (1992) lo interpreta con las siguientes palabras:

- Los interrogantes epistemológicos no son comunes a todas las disciplinas científicas, y sus respuestas no configuran un saber a priori a partir del cual se encara la actividad de investigación científica. Por el contrario, esas interrogantes surgen del acervo de conocimiento de cada disciplina en relación con la práctica cotidiana a la investigación.
- La práctica de la investigación sociológica nos muestra la presencia simultánea de una pluralidad de métodos cuya aplicación es posible con el fin de conocer un determinado objeto o fenómeno social (12-13).

Estas pluralidades de método encaminan a la utilización de un enfoque multidimensional en la aproximación a un fenómeno social. Hablar de multidimensional es hablar de algo que se extiende en diversas direcciones, en longitud de superficie y de volumen. Estas diferentes direcciones que podría tomar una investigación debido a “una convergencia metodológica, por la pluralidad de métodos utilizados a fin de obtener puntos de vista sobre el objeto o fenómeno bajo estudio”, dejan atrás el perfeccionamiento de las predicciones y la sistematización de las observaciones, tomando como punto de partida que toda metodología tiene límites (Vasilachis 1992, 15).

### ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL

Autores diversos han hablado de la multidimensionalidad. Joseph (2017) y Mahlangu y Ruhode (2020) lo perciben como un modelo. Por otro lado, Fidel, Pejtersen, Cleal y Bruce (2004) y Kassen (2017) lo consideran una aproximación teóricometodológica para

el estudio de fenómenos. Sin embargo, Edwards (2001), Marín (2001), Vlachos y Theotokis (2009), Polites, Roberts y Thatcher (2012) perciben la multidimensionalidad como constructo. Cada uno de los enfoques mencionados es válido siempre y cuando haya una argumentación que lo fundamente. Un constructo, de acuerdo con Kerlinger, es “una abstracción formada por generalización de casos particulares, pero entraña la connotación adicional de haber sido inventado deliberada y conscientemente o adaptado a un propósito científico especial” (Kerlinger 1982, 19).

Lo multidimensional tiene que ver con los contenidos, con personajes, símbolos, tramas intrincadas. Hilleman (2001) estima que “el concepto multidimensional se dirige contra las teorías monolíticas o de un solo factor, que intenta basarse en un único factor causal” (621). Una suposición teórica de este autor señala que “la diversidad del acontecer social se manifiesta en distintas facetas de la existencia con la regularidad que genera” (Hilleman 2001, 621). En otras palabras, desde un enfoque multidimensional, un estudio debe considerar la multiplicidad de “cada una de las magnitudes de un conjunto que sirven para definir un fenómeno, y las relaciones que se establecen en los entornos políticos, sociales, económicos y culturales que suelen ser cambiantes e infinitos” (Bou Fakheddine 2024, s. p.).

Desde el ámbito de la investigación en ciencias sociales, un *enfoque multidimensional* es “aquel que recoge las diferentes dimensiones o aspectos que presenta un determinado constructo, en aras de obtener una visión global e integrada de aquel”.<sup>1</sup> Desde esta perspectiva, cada una de las dimensiones puede ayudar a responder preguntas de investigación (Bou Fakheddine 2024). En esta línea de pensamiento, una dimensión recoge cada una de las magnitudes de conjuntos que sirven para definir un fenómeno, que puede afectar o superponerse a algunas facetas de los demás fenómenos bajo estudio.

Vlachos y Theotokis (2009) manifiestan que “un constructo es multidimensional cuando consta de una serie de atributos o dimensiones interrelacionados y existe en dominios/generalizaciones

---

1 [https://ikusmira.org/p/enfoque-multidimensional#google\\_vignette](https://ikusmira.org/p/enfoque-multidimensional#google_vignette).



multidimensionales” (2). Al contrario de “un conjunto de constructos unidimensionales interrelacionados, las dimensiones de un constructo multidimensional pueden conceptualizarse bajo una abstracción general, y es teóricamente significativo y parsimonioso utilizar esta abstracción general como representación de las dimensiones”.

Vlachos y Theotokis (2009, 2) consideran que hay constructos de orden:

1. Reflexivo, donde la perspectiva de la relación entre las dimensiones y el constructo multidimensional es que las dimensiones son diferentes manifestaciones o actualizaciones de los constructos multidimensionales.
2. Formativo, donde se sugiere otra interpretación de la relación entre dimensiones y constructos multidimensionales. Bajo esta perspectiva, el constructo multidimensional se define como el resultado de sus dimensiones.

Otra forma de tipificar los constructos multidimensionales, de acuerdo con Law, Wong y Mobley (1998), se da conforme a los criterios de niveles y formas. El nivel relacional, el constructo multidimensional, existe en un nivel más profundo y se encuentra mayormente empujado que sus propias dimensiones. El constructo multidimensional es inobservable, y la estructura es una manifestación o realización diferente. Cada dimensión del constructo multidimensional es realización o dimensión diferente del constructo.

La forma relacional indica que el constructo multidimensional se puede formar como una función algebraica de sus dimensiones. La construcción dimensional no existe en un nivel más profundo que el nivel conceptual de sus dimensiones. Aquí el constructo es una representación global del contenido.

A partir de esta visión, Law, Wong y Mobley (1998) proponen tres niveles:

1. Modelo latente: construcciones como satisfacción informática subyacente de orden superior del usuario final (no nivel relacional).

2. Modelo agregado: los constructos existen al mismo nivel que sus dimensiones y están formados como un sistema matemático en función de sus dimensiones (sí nivel relacional, sí forma relacional).
3. Modelo de perfil: los constructos existen al mismo nivel que dimensiones y se forman como varias combinaciones de tácticas de influencia de sus dimensiones (sí nivel relacional, no forma relacional).

Esta propuesta es muy adecuada, ya que permite recrear algunos puntos a tomar en consideración al utilizar el constructo multidimensional en su investigación:

- Primero: presentamos sistemáticamente un único conjunto de términos para investigadores que utilizan al describir el constructo multidimensional.
- Segundo: documentamos formalmente la frecuencia y naturaleza del uso de constructos multidimensionales en la disciplina; examinamos artículos publicados en las principales revistas (temáticas) que incorporen constructos multidimensionales.
- Tercero: proporcionamos una revisión detallada de cuestiones teóricas, relacionadas con el uso de constructos multidimensionales en la investigación.
- Cuarto: aplicamos una lente multidimensional a una gama de construcciones “adecuadas”.
- Quinto: basándonos en ejemplos utilizados en la literatura de temática, proporcionamos una base para teorizar y evaluar constructos multidimensionales en la investigación del área. (Polites *et al.* 2012)

Estos cinco puntos fortalecen lo cualitativo y enriquecen la primera parte de ensamble del constructo multidimensional y su propuesta de aplicación. Posteriormente se aplicaría a las políticas de información.

Al tomar en consideración los principios éticos de analistas de políticas de información, principios éticos controvertidos sin discutirlos actualmente:

1. Los analistas de políticas tienen la obligación de tratar de determinar la política o combinación de políticas que maximizará un determinado conjunto de objetivos, y no simplemente determinar si una política satisface un cierto nivel o umbral de objetivos.
2. Los analistas de políticas tienen la obligación de someter sus recomendaciones a un análisis de sensibilidad, mediante el cual determinen cómo cambiarían esas recomendaciones con diversos cambios en la fecha de entrada, los valores, los supuestos, la medición, el muestreo o el análisis con los que están trabajando.
3. Los analistas de políticas pueden representar causas partidistas y aconsejarles éticamente cómo maximizar sus objetivos partidistas siempre que el consejo no implique recomendar actividades ilegales; del mismo modo que los abogados también pueden representar causas partidistas. Sin embargo, los analistas de políticas deberían concentrarse en los demás.
4. Los analistas de políticas tienen la obligación de mostrar una preocupación razonable por lo que de otro modo serían consecuencias imprevistas. No hacerlo podría considerarse una mala práctica negligente.
5. Los analistas de políticas tienen la obligación de mostrar sensibilidad respecto de cómo es probable que se distribuyan los beneficios y costos de diferentes políticas y no simplemente buscar maximizar los beneficios menos los costos. Esa sensibilidad debería centrarse en la justificación de que ciertos grupos reciban beneficios o asuman costos de manera desproporcionada.
6. Los analistas de políticas tienen la obligación de preocuparse por recomendar políticas que sean eficientes para mantener bajos los costos, así como efectivas para lograr beneficios. También deberían ser sensibles a mantener bajos sus propios costos y brindar beneficios a sus clientes en términos de nuevos conocimientos útiles que aún no conocían.

7. Los analistas de políticas tienen la obligación de compartir datos e ideas con otros analistas de políticas para aprovechar sus conocimientos previos, especialmente si los datos se han obtenido con fondos públicos.
8. Los analistas de políticas tienen la obligación de utilizar métodos de investigación que se consideren respetables en términos de producir resultados que se ajusten a la realidad empírica y que tengan consistencia o confiabilidad interna.
9. Los analistas de políticas no tienen la obligación de evitar avergonzar a sujetos humanos cuando los sujetos son funcionarios públicos que actúan en sus funciones oficiales; sino, más bien, los analistas tienen la obligación de revelar y/o disminuir las irregularidades. (Nagel 1982)

Y tomando en consideración las distintas dimensiones identificadas cognitivas, sociales, culturales y políticas, obtendremos una mejor aproximación a las distintas áreas de las políticas de información como de la bibliotecología y los estudios de la información.

## REFERENCIAS

- Bou Fakheddine, Alizar. 2024. *La multidimensionalidad del ser humano*. <https://es.scribd.com/doc/145123990/Ensayo-1-La-Multidimensionalidad-Del-Ser-Humano>.
- Coltman, Tim, Timothy Devinney, David F. Midgley y Sunil Venaik. 2008. "Formative Versus Reflective Measurement Models: Two Applications of Formative Measurement". En *Journal of Business Research* 61 (12): 1250-1262. doi:10.1016/j.jbusres.2008.01.013.
- Denzin, Norman K. e Yvonna S. Lincoln, coords. 2011. *Manual de investigación cualitativa. Vol. I. El campo de la investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, coords. 2012. *Manual de investigación cualitativa. Vol. II. El campo de la investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.

- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, coords. 2013. *Manual de investigación cualitativa. Vol. III. El campo de la investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 1994. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 2000. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 2.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 2005. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 3.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 2011. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 4.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 2018. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 5.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln, eds. 2018. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. 6.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Kerlinger, Fred N. 1975. *Investigación del comportamiento: Técnicas y metodología*. 2.<sup>a</sup> ed. Interamericana.
- Edwards, Jeffrey R. 2001. "Multidimensional Constructs in Organizational Behavior Research: An Integrative Analytical Framework". En *Organizational Research Methods* 4 (2): 144-192. <https://doi.org/10.1177/109442810142004>.
- Hillmann, Karl-Heinz. 2001. *Diccionario enciclopédico de sociología*. Barcelona: Herder.
- Jiménez Suaza, Jorge Hernán. 2020. "Transdisciplina y multidimensionalidad: una visión desde el contexto educativo". En *Interconectando Saberes* 10 (5): 41-51. <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2665>.
- Joseph, Nazeer. 2017. "Conceptualising a Multidimensional Model of Information Communication and Technology Project Complexity". En *South African Journal of Information Management* 19 (1): 1-14. DOI:10.4102/sajim.v19i1.825.

- Kassen, Maxat. 2017. "E-Government Politics as a Networking Phenomenon: Applying a Multidimensional Approach". En *International Journal of Electronic Government Research* 13 (2): 18-46. DOI:10.4018/IJEGR.2017040102.
- Law, Kenneth S., Chi-Sum Wong y William H. Mobley. 1998. "Toward a Taxonomy of Multidimensional Constructs". En *Academy of Management Review* 23 (4): 741-755. <https://doi.org/10.2307/259060>.
- Mahlangu, Gilbert y Ephias Ruhode. 2020. "Towards a Multidimensional Model for Assessing E-government Service Gaps". En *South African Journal of Information Management* 22 (1): 1-8. <http://dx.doi.org/10.4102/sajim.v22i1.1234>.
- Marín, Leticia. 2001. "La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objetivo de estudio". En *Fundamentos en humanidades* 4: 91-100.
- Nagel, Stuart S. 1982. "PSO and Policy Studies Developments". En *The Journal of the Policy Studies Organization and the Policy Studies Program* 10 (3): 432-441.
- Polites, Greta, Nicholas Roberts y Jason B. Thatcher. 2012. "Conceptualizing Models Using Multidimensional Constructs: A Review and Guidelines for Their Use". En *European Journal of Information Systems* 21 (1): 24-48. DOI:10.1057/ejis.2011.10.
- Raya, Fidel, Annelise Pejtersen y Bryan Cleal. 2004. "A Multidimensional Approach to the Study of Human Information Interaction: A Case Study of Collaborative Information Retrieval". En *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 55 (11): 939-953. DOI: 10.1002/asi.20041.
- Vasilachis de Gialdino, Irene. 1992. *Métodos Cualitativos I: los problemas teórico-epistemológicos*. Buenos Aires: Centro Editor de las Américas.

- Vasilachis de Gialdino, I., Floreal H. Forni y Mará Antonia Gallart. 1992. *Métodos Cualitativos II: La práctica de la investigación*. Buenos Aires: Centro Editor de las Américas.
- Vasilachis de Gialdino, I., coord. 2006. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Vlachos, Pavlos A. y Aristeidis Theotokis. 2009. "Formative Versus Reflective Measurement for Multidimensional Constructs". En *SSRN Electronic Journal*, 9 de diciembre. doi:10.2139/ssrn.1521095.
- Zhu, Zhangxiang y Kening Yang. 2023. "Virtual Community User's Travel Information: An Empirical Study Based on the Cognitive Load Theory and Flow Theory". En *Journal of Systems and Information Technology* 25 (1): 91-108. DOI: 10.1108/jsit-07-2022-0178.

# Configuración de la participación ciudadana en entornos bibliotecarios

CRISTINA BARRIOS-MARTÍNEZ  
AURORA CUEVAS-CERVERÓ

*Departamento de Biblioteconomía y Documentación,  
Universidad Complutense de Madrid*

## INTRODUCCIÓN

**L**a biblioteca pública (BP), tal y como se entiende desde mediados del siglo XX y hasta ahora, está desempeñando un papel cada vez más importante en la activación de la participación ciudadana.

En un proceso de evolución y redefinición, la BP ha pasado de su función como proveedora de servicios e información de todo tipo en una relación unidireccional (biblioteca → usuario) a acometer una serie de progresivos cambios como respuesta al contrato tácito que mantiene con la sociedad en general, y con su comunidad en particular.

Mientras las misiones de la institución –como ser punto de acceso a todo tipo de información e ideas, y centro de desarrollo personal y fomento lector (IFLA y Unesco 2022)– se mantienen intactas, sus funciones, su catálogo de servicios, elementos clave de su gestión y la propia manera de relacionarse con otros actores de su entorno están cambiando en la medida en que los requerimientos sociales lo exigen, y la normativa y los recursos lo permiten.

En este sentido, la BP está poniendo el foco protagonista sobre la persona-ciudadano (superando incluso el concepto de persona-



usuario), observando y adaptándose a sus cambiantes necesidades. En la misma línea, la dinámica de relaciones entre la BP y los ciudadanos, así como las relaciones con el resto de los grupos de interés que conforman el universo de esta institución, también está sujeta a modificaciones importantes: es una institución que sirve de motor de la mejora personal y social, que propicia cambios positivos en la comunidad y contribuye a la creación y mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática (IFLA y Unesco 2001). La BP ya no es un ente aislado, sino que se encuadra simultáneamente dentro de macro y microentornos,<sup>1</sup> convirtiéndose en un nodo incorporado a un complejo entramado de redes.

En lo que respecta a la participación ciudadana, la BP ha pasado del tercer al sexto y séptimo de los ocho escalones que explicaba Arnstein en 1969, es decir, de un papel como proveedora de información para los usuarios (que contribuye, de manera directa o indirecta, al fortalecimiento de la formación para la ciudadanía) a una fase en la que hay una redistribución real del poder de decisión sobre este servicio público, a través de la asociación y del poder delegado, sexto y séptimo peldaños respectivamente.

Antes de profundizar en la relación entre BP y participación ciudadana se hace necesario presentar qué es esta última. Se entiende el concepto de *participación* de las personas a través de una de estas cuatro opciones: social, comunitaria, política y ciudadana. La participación ciudadana es el “proceso que, mediante la utilización de diversos métodos y técnicas, promueve la creación de una relación bidireccional e intencionada entre el poder institucional o el Estado y la ciudadanía, con el fin de permitir una redistribución más equitativa del poder en la gestión de los servicios públicos” (De-Sousa-Guerreiro y Domínguez 2018, 34). Se trata, en otras palabras, de una forma de democracia participativa que, según Ziccardi (2012), conlleva que el ciudadano se implique activamente en el ejercicio del gobierno (esto es, en la toma de decisiones) más

---

1 Ejemplo: una BP es un nodo dentro del macroentorno del sistema bibliotecario nacional, y también en el microentorno del barrio o municipio en el que da servicio.

allá de ejercer sus derechos políticos con la emisión de un voto en las elecciones.

Cabe preguntarse el porqué de recurrir a esta forma de representación social si, sobre todo en el mundo occidental, se cuenta con modelos de gobierno e instituciones democráticas basadas en un sistema en el que priman (al menos, en teoría) la pluralidad ideológica y la representación democrática a través de procesos electorales. Font (*et al.* 2012) apunta a un doble motivo: una crisis democrática generalizada, caracterizada por la falta de confianza de los ciudadanos en las instituciones y en los partidos políticos, y el desajuste entre la sociedad y la política actuales frente aquéllas para las que se diseñó el sistema de representación política que aún se aplica.

Las respuestas ante estos fenómenos van en sentidos opuestos: por una parte, la desafección y la desconexión de la ciudadanía con respecto al ciclo de políticas públicas, las instituciones y a la gestión de los servicios públicos a todos los niveles; y por otra, la eclosión de diferentes modelos deliberativos primero, y participativos después, promovidos por la propia ciudadanía y que demuestran que existe un interés de ésta de implicarse en la gestión pública.

Estos modelos no están destinados a sustituir el sistema político, las instituciones y las formas de representación vigentes, sino a complementarlos y llegar a la coproducción. Se entiende la coproducción al modo en que la ve Bovaird (2007, 847), como “la provisión de servicios a través de relaciones regulares y de largo plazo entre proveedores de servicios profesionalizados (en cualquier sector) y usuarios de servicios u otros miembros de la comunidad, donde todas las partes hacen contribuciones sustanciales de recursos”, equiparando los servicios profesionalizados con los servicios públicos y a los usuarios con los ciudadanos.

La participación ciudadana se convierte, por tanto, en uno de los elementos que contribuyen a desarrollar instituciones, políticas y servicios universales, justos y eficientes, que es un elemento que, según Vårheim (2007), lleva a aumentar los niveles de confianza social generalizada, y de ahí a la creación de capital social.

Confianza generalizada y capital social son dos conceptos que van de la mano en el desarrollo de las sociedades democráticas

modernas. El primero hace referencia a una visión positiva de la sociedad, que se traduce en la creencia de que la generalidad de ésta es confiable, lo que facilita la conexión con personas que no pertenecen a los círculos más próximos del individuo y las interacciones con ellas (Pena-López y Sánchez-Santos 2018). A su vez, capital social es un concepto más complejo de definir debido a su naturaleza fluida y cambiante en función del ámbito de aplicación (sociología, economía, política, entre otros), aunque se puede afirmar que está íntimamente relacionado con la creación y mantenimiento de redes sociales o estructuras de vínculos entre personas, o entre personas y grupos, que se utilizan para alcanzar objetivos o cubrir necesidades.

En resumen, la participación ciudadana contribuye a mejorar la eficacia de las políticas públicas, a alejar el hastío y la sospecha hacia las instituciones por parte de la población, a aumentar la cohesión social y a estimular la generación de capital social en distintos niveles y redes, desde el Estado a lo local.

Es precisamente en el mundo local, en la gestión de los servicios públicos de proximidad, donde la participación ciudadana puede tener más desarrollo, a la vez que contribuye a desmontar el principal argumento que se esgrime sobre la aplicación de la democracia directa, que no se puede hacer a gran escala (Font *et al.* 2012): sí que puede llegar a ser una meta factible si los procesos participativos se consolidan desde entornos locales y van escalando a otros niveles.

No obviamos que la participación social no es la panacea, ni tampoco que presenta problemáticas que resolver, entre las que podemos contar las siguientes:

- Voluntad ciudadana y política. Se hace imprescindible una cultura cívica sobre la que construir la participación ciudadana, y que exista voluntad política de hacerla viable (Ziccardi 2012). Es necesario también vencer la resistencia al cambio y a ceder autonomía por parte de los servicios públicos.
- Legitimidad. Se debate sobre quiénes intervienen y qué valor tienen los resultados de su participación en las decisiones de los servicios o políticas públicas (Ganuza 2010, Font *et al.*

2012 y Ziccardi 2012), así como sobre el peligro de las agendas particulares, que anteponen sus objetivos a los comunes, lo que puede generar capital social negativo (Portes 1998).

- Costes y compromisos. La participación ciudadana conlleva costes: económicos, de tiempo y organizativos (Font *et al.* 2012), y requiere de un compromiso de los distintos grupos de interés que intervienen (Krick *et al.* 2006).
- Diversidad de canales. Los digitales e híbridos están expandiéndose, con beneficios potenciales pero también con el peligro de desplazamientos de los canales tradicionales (Legard 2022) y la exclusión de las dinámicas de participación de grupos de interés sin la preparación adecuada.

Los mecanismos de participación ciudadana son variados, aunque todos se caracterizan por tener una naturaleza emergente y extraordinaria todavía; falta una mayor implantación geográfica y continuidad en el tiempo. El espectro de posibilidades de participación ciudadana es muy amplio, y las iniciativas van desde los populares presupuestos participativos,<sup>2</sup> hasta los no tan conocidos jurados ciudadanos,<sup>3</sup> pasando por la ciencia ciudadana.<sup>4</sup>

---

2 Herramienta con la que los ciudadanos deciden cómo invertir parte de los recursos públicos locales. Se aplica en ciudades como Bogotá, Ciudad de México, Madrid, La Paz, Montevideo o Puerto Alegre. Ejemplo: Presupuestos participativos del Ayuntamiento de Barcelona: <https://www.decidim.barcelona/processes/PressupostosParticipatius?locale=es>. Consulta: 31/10/2022.

3 Grupos aleatorios de personas a los que se les encomienda deliberar y ofrecer su opinión sobre un tema específico propuesto y del que han recibido información. Hay registradas experiencias en países como Australia, Alemania y España. Ejemplo: Informe del Jurado Ciudadano sobre la gestión de residuos nucleares en el Estado de Australia Meridional (Australia): [https://newdemocracy.com.au/wp-content/uploads/2016/05/docs\\_active-projects\\_sanuclearjury\\_Final-Report-SA-Citizens-Jury-on-Nuclear-Waste\\_2.pdf](https://newdemocracy.com.au/wp-content/uploads/2016/05/docs_active-projects_sanuclearjury_Final-Report-SA-Citizens-Jury-on-Nuclear-Waste_2.pdf). Consulta: 31/10/2022.

4 Colaboración activa entre público con distinto grado de especialización y científicos e investigadores sobre proyectos concretos en busca de soluciones e innovación tecnológica y científica. La Unión Europea tiene un programa de ciencia ciudadana: <https://eu-citizen.science/>. Consulta: 31/10/2022.

## MATERIALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Como ya se ha señalado, la participación ciudadana tiene una mayor fuerza y valor en los entornos locales, los más cercanos al individuo, a través de procesos de identificación de necesidades, diseño y gestión local.

El municipio se ha convertido, por tanto, en el campo de pruebas donde se concentran los avances más innovadores de participación ciudadana (Ganuza 2010) y, dentro de éste, la BP, en tanto que servicio público de proximidad ampliamente extendido y que goza de reconocimiento y buena valoración, pasa a desempeñar diferentes papeles para la promoción de la participación ciudadana a escala local, aunque puede llegar a aspirar a ámbitos mucho más amplios.

Así lo supieron ver la American Heritage Foundation (AHF) y otros socios en Estados Unidos cuando enrolaron a la American Library Association (ALA) en el programa *Listen, Read, Look, Talk, Argue, Think, and Vote*, una campaña masiva de relaciones públicas para incentivar y atraer votantes informados a las elecciones presidenciales de aquel país en 1952 (Preer 2008), en lo que se ha convertido en uno de los ejemplos más tempranos y más extraordinarios de participación ciudadana a través de las bibliotecas.

Así también lo ve la propia IFLA al involucrar a las bibliotecas en numerosos proyectos y políticas internacionales. No es casualidad que la visión de la organización sea “un entorno bibliotecario fuerte y unido que impulse sociedades alfabetizadas, informadas y participativas”.<sup>5</sup> Un caso claro es el compromiso de la Federación con la materialización de la *Agenda 2030* de la Organización de Naciones Unidas (ONU), entre cuyos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) está, de manera más o menos explícita, la participación

---

5 Web de la misión y visión de la IFLA: <https://www.ifla.org/vision-mision>. Consulta: 05/11/2022.

ciudadana como un elemento a desarrollar y sobre el que las bibliotecas pueden tener influencia.<sup>6</sup>

Siendo la BP un ente vivo, poliédrico y social no es posible establecer una única categorización de las diferentes configuraciones de participación ciudadana que caben en ella.

De las propuestas existentes en este sentido se puede destacar la de Kranich (2005), que vehicula la participación ciudadana en la BP a través de la caracterización de ésta como: espacio cívico, foro público, centro de información cívica, colaboradora del servicio público, facilitadora de la alfabetización cívica y constructora de esfuerzos de asociaciones cívicas. Entre los límites de esta propuesta está que la biblioteca se sitúa siempre en el centro.

Al entender la BP como un nodo dentro de entramados de redes que operan a distintos niveles, con diferentes agentes y vínculos de diversa fortaleza, se hace necesario que la institución mire también hacia afuera y se ubique dentro de estructuras de participación en las que no tiene un papel central.

La propuesta de configuración que se describe a continuación separa los servicios propiamente bibliotecarios (la mirada hacia adentro) de los modelos (la mirada hacia afuera).

## SERVICIOS

Se destacan dos servicios, el acceso a la información y la alfabetización informacional y tecnológica, así como el uso concreto de un recurso, el espacio de la institución. El conjunto de los tres conforma una primera aproximación a la idea de participación ciudadana en entornos bibliotecarios, que sigue vigente, pero que no conforman modelos *per se*.

*Acceso a la información.* Servicio básico de la BP, resulta imprescindible para la creación de una ciudadanía formada e informada que goce de una buena posición para analizar críticamente

---

6 *Library Map of the World* es una herramienta interactiva de la IFLA que permite ver la contribución de las bibliotecas de todo el mundo a los ODS de la ONU. Más información en: <https://librarymap.ifla.org/map>. Consulta: 05/11/2022.

su entorno. Se le suma el acceso a la información pública, convertido en derecho<sup>7</sup> y que se entiende en sí mismo como “una estrategia de inclusión social y participación ciudadana” (Pulido *et al.* 2019, 283).

*Alfabetización informacional y digital.* Son servicios ya consolidados en la BP, y su relación con el estímulo de la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los servicios públicos funciona igual que el punto anterior. Este tipo de alfabetizaciones, además, contribuye a aminorar brechas sociales, posibilitando que colectivos en riesgo de exclusión puedan ejercer plenamente la ciudadanía, sobre todo en el actual escenario en el que los modelos de participación se están desplazando hacia canales digitales (Legard 2022).

Respecto a estos servicios, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA), en su *Declaración de Lyon*, deja claro que el acceso a la información y las habilidades para utilizarla tienen un efecto transformacional sobre la sociedad: la fortalece (especialmente a los grupos desfavorecidos), tiene un papel clave para el desarrollo sostenible y contribuye a que los diferentes agentes sociales (gobiernos, autoridades locales, comunidades y ciudadanía) tomen decisiones informadas (IFLA 2014).

*Espacio.* Las instalaciones físicas de la BP se erigen como un espacio ideal de encuentro de la comunidad y socialización, al modo en que Oldenburg lo representa en su teoría del Tercer Lugar. El encuentro de personas y grupos heterogéneos en entornos seguros, en los que se debate sobre puntos en común y divergentes, fomenta la participación ciudadana.

Por otra parte, tenemos el *Voluntariado*. Se trata de una práctica asentada en el mundo de la BP y que ha ido evolucionando con el tiempo, conviviendo en la actualidad el voluntariado tradicional

---

7 En España, legislado a través de la Constitución (artículo 105.3) y de la Ley 19/2013 del 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Acceso: [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)), y <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>. Consulta: 05/11/2022.

con el *crowdsourcing*<sup>8</sup> en muchos centros (Proulx 2020). Sin embargo, su grado de integración no es homogéneo: el espectro va desde la casuística española, donde el voluntariado en bibliotecas es más anecdótico que habitual (es participación colaborativa), al caso del Reino Unido, donde muchos centros cerrarían si no fuera por esto.<sup>9</sup> Cuando el voluntariado es continuado y organizado se puede considerar a esas asociaciones como grupos de interés del centro que están participando de manera directa en la gestión del mismo. Sin minimizar su valor, este tipo de voluntariado plantea problemas de legitimidad, puesto que los objetivos que persiguen como grupo pueden no ser los más beneficiosos para el servicio, para la comunidad a la que sirve la BP e, incluso, como señalan Theiss-Morse y Hibbing (2005, 228), para promover la ciudadanía democrática.

## MODELOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ENTORNOS BIBLIOTECARIOS

La participación ciudadana en entornos bibliotecarios se articula en tres modelos, de bordes sinuosos y líquidos, en función del papel que desempeña la BP en el proceso: la biblioteca como objeto, como sujeto, como medio. A través de estos modelos, la BP estimula y materializa la participación ciudadana de manera activa e intencionada.

La mecánica de estos modelos de participación no es igual en cada caso, ni siquiera en cada categoría. Con todo, se pueden señalar varias características generales y comunes:

- La biblioteca no es el centro, sino un nodo dentro de estructuras y redes mayores.

---

8 *Crowdsourcing*: tipo de participación colaborativa similar al voluntariado y caracterizada por ser abierta, distribuida y muy dinámica, y que ha visto en internet un buen espacio de desarrollo.

9 Estadísticas sobre el trasvase de personal remunerado a voluntariado en las bibliotecas de Reino Unido en *Chartered Institute of Public Finance and Accountancy*. Acceso: <https://www.cipfa.org/>. Consulta: 07/11/2022.



- Es imprescindible la intervención de distintos grupos de interés<sup>10</sup> de la biblioteca y la comunidad, y la consideración de la biblioteca como lugar para el encuentro para los mismos.
- Completa el sistema de la participación ciudadana: redistribución de poder, relación Estado-ciudadano, voluntad ciudadana y política, y proceso. (De-Sousa-Guerreiro y Domínguez Sanjurjo 2018)

También son comunes algunos problemas: a la resistencia al cambio y los intereses particulares ya mencionados se suma la falta de recursos.

*La biblioteca como objeto.* En este modelo es la propia BP la institución que recibe el resultado de la participación ciudadana.

La biblioteca es un servicio público, además de proximidad (es decir, de ámbito local), sobre el que la ciudadanía puede querer intervenir a la hora de tomar decisiones sobre diversos aspectos de la institución. Es decir, la biblioteca es el objeto de trabajo de un proceso concreto de la participación ciudadana (el “problema” a abordar), y la que recibe el resultado de la misma. La iniciativa para poner en marcha una intervención sobre la biblioteca puede partir de diferentes agentes: la biblioteca, una Administración superior (como el Ayuntamiento al que pertenece) o algún movimiento ciudadano que lo reclama.

El tipo de acciones que se pueden ejecutar sobre las bibliotecas públicas por medio de la participación ciudadana no se circunscribe únicamente al codiseño de (o parte de) la colección, los servicios o las actividades, sino que puede tener un impacto mucho más profundo en la gestión de la biblioteca y en su propia naturaleza. Se puede ver a través de las experiencias de la Biblioteca Municipal de Helsinki y la Biblioteca Pública del Condado de Osceola.

La Biblioteca Municipal de Helsinki (Finlandia) contó con prácticas participativas desde su concepción. La idea desde el inicio fue consultar a la ciudadanía para realizar una planificación participativa de la Biblioteca Central en puntos dentro de las áreas

---

10 Teoría de los *Stakeholders* o de los Grupos de Interés.

de arquitectura del edificio, mobiliario, nuevos servicios y funciones, e inversión del presupuesto, con el objetivo de “promover las bases democráticas, la apertura y la sensación compartida de pertenencia a la nueva biblioteca” (Haaviso, Lipasti y Sauli 2017). De la misma manera ha ocurrido con la Biblioteca Pública de San Fermín (Madrid, España): nace dentro del programa *La ciudad que quieres será la ciudad que quieras*<sup>11</sup> y basada en la participación ciudadana (Ayuntamiento de Madrid 2016).

El caso de la Biblioteca Pública del Condado de Osceola (Florida, Estados Unidos) es muy diferente, y constituye un ejemplo perfecto de cómo la participación ciudadana puede llegar a jugar en contra si no cuenta con un mecanismo bien establecido y normas claras. La experiencia, expuesta por Koontz (2004), explica cómo a partir de iniciar un proceso de participación ciudadana para determinar la inversión de recursos se generó un conflicto entre diferentes grupos de interés, que perjudicaba al centro. Aunque la dirección del centro supo resolver este conflicto, su caso permite ver tres de las amenazas que pesan sobre los procesos de participación ciudadana que se han mencionado en este documento: la legitimidad, el capital social negativo y la tesis de Theiss-Morse y Hibbins sobre la actividad asociativa y la democracia.

*La biblioteca como sujeto.* La biblioteca activa la participación ciudadana aunando sus esfuerzos y trabajo con diferentes actores de la comunidad.

La biblioteca se une a otros agentes del territorio (como los Servicios Sociales o asociaciones de voluntarios) con motivo de haberse detectado una necesidad o inquietud concreta de la comunidad y pone en marcha una colaboración que resulta en una actividad o servicio concreto diseñado *ex profeso* y que incluye la participación ciudadana como parte importante del proyecto.

---

11 Más información en <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Noticias/La-ciudad-que-quieres-sera-la-ciudad-que-quieras?vgnextfmt=default&vgnextoid=67e9edb8e80df410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=a12149fa40ec9410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>. Consulta: 07/11/2022.

Este modelo queda bien ilustrado con ejemplos como el muy conocido programa de apoyo psicosocial, información y formación para personas sin hogar<sup>12</sup> que desarrolló la Biblioteca Municipal de Zagreb (Croacia) en colaboración con otros agentes del territorio.

También muchas de las iniciativas surgidas en bibliotecas de todo el mundo durante los meses más duros de la pandemia de COVID-19 se corresponden con esta forma de participación ciudadana en el entorno bibliotecario. El informe *Public Libraries in Europe and COVID-19* (NAPLE 2020) recoge algunas de las acciones y servicios desarrollados por sus socios en este contexto, destacando casos como el de Irlanda, donde algunos servicios bibliotecarios con los Equipos de Respuesta Comunitaria y voluntarios colaboraron en tareas como la conexión con los miembros de su comunidad en situación de aislamiento para garantizar la llegada de alimentos y medicamentos hasta sus domicilios.

*Figura 1. Configuraciones de la participación ciudadana en las bibliotecas*



Fuente: Elaboración propia.

12 Más información en: <https://www.eifl.net/eifl-in-action/helping-homeless-people-employment>. Consulta: 07/11/2022.

*La biblioteca como medio.* En este caso, la BP dispone los medios para que se establezca la participación ciudadana, pero desde una posición en la que no es ni objeto ni sujeto de ésta.

Las principales características que unen estos proyectos, y otros de naturaleza similar son: a) Consideran la biblioteca como herramienta –un medio– que facilita la participación ciudadana, pero no desempeña ninguno de los roles protagonistas, lo que hemos denominado en este texto *objeto* o *sujeto* de la participación; b) Funcionan como una incubadora de iniciativas de participación ciudadana, no como promotores de una actividad concreta; y c) Capacitan a las bibliotecas para generar iniciativas de participación ciudadana en su territorio, explotando las particularidades de los centros como servicio de proximidad y entidad ligada a su comunidad.

Los proyectos *Bibliotecas para tu acción* y *LabsBibliotecarios* sirven para mostrar el alcance de la biblioteca como agente e impulsor de la participación ciudadana.

*Bibliotecas para tu acción*<sup>13</sup> fue un proyecto implementado entre 2013 y 2016, y orientado a la activación y fortalecimiento del vínculo entre bibliotecas públicas, gobiernos locales y la ciudadanía en Chile. Por medio del desarrollo de proyectos de interés para la comunidad se consiguió poner en marcha diferentes propuestas<sup>14</sup> de participación ciudadana en catorce bibliotecas públicas, tanto en la modalidad presencial como virtual, a través de las cuales se involucró a personas y organizaciones sociales en la toma de decisiones de los gobiernos locales (Fernández y Ivusic 2017).

---

13 Proyecto de la Fundación Democracia y Desarrollo (Chile), con la colaboración de la Fundación Bill & Melinda Gates. Más información en: <https://www.biblioaccionciudadana.cl/>. Consulta: 05/11/2022.

14 Ejemplo: *Diálogos participativos en seguridad comunitaria*, de la Biblioteca Pública de Huechuraba (Región Metropolitana, Chile), que dio lugar a un plan de información y acción en materia de seguridad con el compromiso de la comunidad.

Por otra parte, *LabsBibliotecarios*<sup>15</sup> es un proyecto español nacido en 2017 y que ha ido evolucionando y adaptándose desde entonces hasta llegar a la propuesta actual constituida por una plataforma virtual, un curso y unas jornadas. Sus destinatarios son principalmente bibliotecas de toda índole y otras instituciones culturales, aunque el proyecto acepta a otros agentes interesados (sea una organización, asociación o particular), además de tener un carácter internacional.

El resultado de este proyecto es la puesta en marcha de muy variadas propuestas de participación ciudadana a través de bibliotecas<sup>16</sup> y otras entidades culturales, tanto en España como en otros países.

## CONSIDERACIONES FINALES

No faltan experiencias de participación ciudadana en entornos bibliotecarios, aunque sí una formalización, reconocimiento y continuidad de estas iniciativas, para que dejen de ser algo puntual y extraordinario y se puedan integrar en el funcionamiento habitual de las bibliotecas.

El reconocimiento de las bibliotecas como activadoras de la participación ciudadana deberá llegar no sólo de otros agentes sociales y del territorio, sino también por parte del Estado, instituciones y administraciones (especialmente las locales), así como por parte del propio mundo bibliotecario, del que se requiere altura de miras, recursos y personal comprometido.

La extensa red que tiene la institución bibliotecaria y su valoración positiva (como espacio público, neutral, seguro, abierto y confiable) sirve como punto de partida e infraestructura desde la que

---

15 Proyecto de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, de la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura, perteneciente al Ministerio de Cultura y Deporte de España. Más información en: <https://labsbibliotecarios.es/>. Consulta: 10/11/2022.

16 Ejemplo: Laboratorio *Participar es salud. ¡Nos acompañamos!*, de la Biblioteca Pública de San Javier (Murcia, España), que resultó en iniciativas destinadas a combatir la soledad no deseada de las personas mayores. Más información en: <https://www.facebook.com/people/San-Javier-Laboratorio-Ciudadano/100063560121461/>. Consulta: 10/11/2022.

articular la participación ciudadana a nivel local, territorios desde los que se puede ejercer la participación de manera más directa.

Existen importantes desafíos a afrontar, pero la recompensa supera el esfuerzo invertido: conseguir una ciudadanía más informada, “*A Good Citizen is an Informed Citizen*”, decía Janice Kee<sup>17</sup> a propósito de la Campaña de apoyo de la ALA al proceso de votación americano de 1952, y una ciudadanía participativa acercará a los Estados al objetivo de gozar de democracias más sólidas y sociedades más justas y cohesionadas.

Entre los retos se cuentan la necesidad de encontrar espacios dentro de los servicios bibliotecarios, tanto físicos como virtuales, para la ciudadanía digital y la participación ciudadana digital, así como la manera de desarrollar relaciones coproductivas plenas que enlacen al sector público (y la biblioteca como parte de él), el privado, el terciario y a los ciudadanos para mejorar la equidad dentro de los servicios públicos y crear nuevas oportunidades para la práctica democrática (Blewitt 2014).

Finalmente, la participación ciudadana en entornos bibliotecarios no sólo permite alcanzar el objetivo de conseguir democracias más representativas, sino que tiene un efecto secundario, constituyéndose como un factor adicional para la resignificación y la revitalización de la institución bibliotecaria.

---

17 Kee, Janice, *American Library Association Register and Vote State Campaign Appointees* (ALA RS 29/2/6, 1952), citado por Jean Preer, “Promoting Citizenship: How Librarians Helped Get Out the Vote in the 1952 Presidential Election”, en *Libraries and the Cultural Record* 43 (1): 1-28.

## REFERENCIAS

- Arnstein, Sherry R. 1969. "A Ladder Of Citizen Participation". En *Journal of the American Planning Association* 35 (4): 216-24.
- Ayuntamiento de Madrid. 2016. "Biblioteca de San Fermín: documento resumen de un proceso de participación en marcha". En *Biblioteca San Fermín ¡Ya está en marcha!* Vol. I. Madrid.
- Blewitt, John. 2014. "Public Libraries, Citizens and the Democracy". En *Power and Education* 6 (1): 84-98.
- Bovaird, Tony. 2007. "Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services". En *Public Administration Review* 67 (5): 846-60.
- De-Sousa-Guerreiro, João y María Ramona Domínguez Sanjurjo. 2018. *Bibliotecas ciudadanas: espacios de desarrollo y participación*. Barcelona: Editorial UOC.
- Fernández Labbé, Juan y Jasna Ivusic. 2017. *Guía para promover la participación ciudadana desde las bibliotecas públicas*. S. l.: Fundación Democracia y Desarrollo; RIMISP.
- Font, Joan, Ismael Blanco, Ricard Gomá y Marina Jarque. 2012. "Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica". En *Participación ciudadana en políticas públicas*, 56-104. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.
- Ganuza, Ernesto. 2010. "Novos Instrumentos de Participação: entre a participação e a deliberação". En *Experiências internacionais de participação*, 19-40. São Paulo: UFMG.
- Haavisto, Tuula, Pirjo Lipasti y Antti Sauli. 2017. "Working with the Citizens: Planning the New Helsinki Central". En *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació* 38: 1-8.

- IFLA. 2014. “Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo”. La Haya, Países Bajos.
- IFLA y Unesco. 2001. “Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas”. La Haya, Países Bajos.
- IFLA y Unesco. 2022. “Manifiesto IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas 2022”. IFLA 441. La Haya, Países Bajos.
- Koontz, Christine M. 2004. “Los ‘Stakeholders’ de la biblioteca pública: intereses/conflictos potenciales: un estudio de caso”. En *World Library and Information Congress: 70<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council*, 1-11. Berlin: IFLA.
- Kranich, Nancy. 2005. “Civic Partnerships: The Role of Libraries in Promoting Civic Engagement”. En *Sharing & Information Networks* 2, n.º 18 (1-2): 89-103.
- Krick, Tomas, Maya Forstater, Philip Monaghan y Maria Sillampää. 2006. *El compromiso con los stakeholders: manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*. Londres: AccountAbility; United Nations Environment Programme.
- Legard, Sveinung. 2022. “Displacement and Citizen Participation: A Comparison of the Enactment of E-participation Platforms in Oslo and Madrid”. En *Citizen Participation in the Information Society: Comparing Participatory Channels in Urban Development*, editado por Sisel Hovik, G. Anthony Giannoumis, Kristin Reichborn-Kjennerud, José M. Ruano, Ian McShane, Sveinung Legard, 49-70. Londres: Palgrave Macmillan.
- NAPLE. 2020. “Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members”.
- Pena-López, José Atilano y José Manuel Sánchez-Santos. 2018. “Social Capital, Trust and Models of Associationism in Spain”. En *Papers* 103 (2): 153-73.



- Portes, Alejandro. 1998. "Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology". En *Annual Review of Sociology* 24: 1-24.
- Preer, Jean. 2008. "Promoting Citizenship: How Librarians Helped Get Out the Vote in the 1952 Presidential Election". En *Libraries and the Cultural Record* 43 (1): 1-28.
- Proulx, Geneviève. 2020. "Du bénévolat au *crowdsourcing*: Évolution de la participation citoyenne dans les bibliothèques". En *Documentation et bibliothèques* 66 (3): 47-54.
- Polido Daza, Nelson Javier, John Jairo Abril Daza y Diana Carolina González Bedoya. 2019. "Acceso a la información pública como estrategia de participación e inclusión social. Un análisis de marcos legales de América Latina". En *Información, participación ciudadana y democracia*, 407, coordinado por Estela Morales Campos. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Theiss-Morse, Elizabeth y John R. Hibbing. 2005. "Citizenship and Civic Engagement". En *Annual Review of Political Science* 8: 227-49.
- Vårheim, Andreas. 2007. "Social Capital and Public Libraries: The Need for Research". En *Library & Information Science Research* 29 (3): 416-28.
- Ziccardi, Alicia. 2012. "Sobre la participación ciudadana en las políticas públicas del ámbito local". En *Participación ciudadana en las políticas públicas*, 205-21, compilado por Manuel Canto Chac. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.

# Métodos visuales en el análisis del comportamiento informacional

JORGE ESPINOZA COLÓN  
*Universidad José Vasconcelos, Oaxaca*

## INTRODUCCIÓN

**E**l comportamiento informacional (CI) es la expresión conductual de un proceso dinámico y complejo en el que las personas emplean sus recursos cognitivos y afectivos para: 1) dar lectura a un contexto problemático de búsqueda de información; 2) planificar y desplegar un repertorio de estrategias coordinado para buscar, evaluar y usar información; y 3) valorar el grado de satisfacción de sus necesidades de información a partir de los resultados obtenidos (Calva 2004, Krikelas 1983, Wilson 2000).

Debido a que este comportamiento es situado, su observación en escenarios reales representa un reto para la investigación en el campo de la bibliotecología y las ciencias de la información. Ante esto, los investigadores han optado por analizar indirectamente el comportamiento informacional mediante cuestionarios de autopercepción sobre la autoeficacia implicada en la búsqueda y el tratamiento de información (Pinto y Guerrero 2017), la aplicación de entrevistas sobre experiencias de búsqueda de información (Egaña *et al.* 2013)

y la evaluación de la calidad de los productos informativos creados por los usuarios de la información (Badia 2019).

En este contexto, los métodos visuales representan una vía complementaria para la investigación del comportamiento informacional; esto mediante la triangulación, es decir, la interrelación de diferentes datos sobre el mismo fenómeno, a partir de una combinación razonada de dos o más métodos de recolección, lo cual favorece una aproximación más rica y matizada sobre el objeto de estudio (Flick 2018). Dicho esto, el presente capítulo tiene como objetivo presentar las generalidades de los métodos visuales en el estudio del comportamiento informacional y ejemplificar su aplicación mediante la descripción de la metodología y los resultados de un estudio cuyo propósito fue indagar las trayectorias de búsqueda de información de estudiantes universitarios.

## DESARROLLO

### Generalidades de los métodos visuales

Los métodos visuales son procedimientos sistemáticos que se basan en perspectivas semióticas, psicológicas o antropológicas para analizar diversos aspectos relacionados con las imágenes. Estos pueden incluir el significado representado en las imágenes, la forma y el estilo de un contenido gráfico, el proceso de creación de imágenes, así como también la respuesta de las personas ante estímulos visuales (Banks, 2010; Gibbs, 2012; Pauwels, 2011; Rose, 2016).

En el campo de la bibliotecología y ciencias de la información, la aplicación de métodos visuales exige que el investigador tome decisiones críticas respecto a su propósito y viabilidad para revelar información sobre las dimensiones del comportamiento informacional. Estas dimensiones incluyen: el conocimiento declarativo, que abarca el conocimiento sobre herramientas, estrategias y criterios para buscar, evaluar y procesar información; el conocimiento procedimental, manifestado en las conductas y procedimientos adoptados; y el conocimiento actitudinal, referente a los

aspectos motivacionales y afectivos (Area y Guarro 2012). Para guiar la exploración de las dimensiones del comportamiento informacional mediante métodos visuales, se adopta la propuesta de Pauwels (2011). Este investigador identifica tres áreas de decisión en la investigación con este tipo de métodos: el origen y naturaleza de los datos visuales, el enfoque y diseño de la investigación, y el formato y aplicaciones de los resultados.

Respecto al origen y la naturaleza de los datos visuales, se evalúa la conveniencia y viabilidad de recurrir a artefactos visuales preexistentes o generar productos visuales sobre el comportamiento informacional. En el primer caso, las investigaciones en el campo de la bibliotecología suelen presentar fotos, diagramas o dibujos relacionados con alguna dimensión del comportamiento informacional para estimular en los sujetos reacciones y respuestas sobre el contenido. Este método es conocido como foto-elicitación, un ejemplo representativo es el de St. Jean (2014), quien empleó tarjetas para la elicitación de los juicios de pacientes respecto a la utilidad relativa de diferentes fuentes y tipos de información relacionadas con la diabetes.

En el caso de la generación de productos visuales, una modalidad es la observación y registro directo de los procedimientos y estrategias de búsqueda y tratamiento de información de las personas. El abordaje común es enfrentar a los sujetos a tareas prototípicas de búsqueda de información en escenarios controlados, lo cual favorece el registro del flujo del comportamiento informacional (Furi y Balog 2016, Henríquez y Moreno 2018).

Otra vía para generar productos visuales consiste en solicitar a los sujetos de la investigación la representación visual de su comportamiento informacional mediante diagramas. Tal es el caso del estudio de Sonnenwald *et al.* (2001), investigadores que proponen el concepto de horizonte de información, término que hace referencia a los recursos disponibles que las personas usan de forma estratégica para buscar información. Ejemplos de estos recursos son las redes sociales, el tipo de documentos y contenidos disponibles, las herramientas de recuperación de información, así como la experimentación y observación del mundo. De acuerdo con los

autores, las personas pueden articular su horizonte de información en palabras, pero también a través de dibujos en una hoja de papel durante un proceso de entrevista.

En cuanto al enfoque de la investigación y su diseño, las decisiones por tomar se vinculan a la elección de la teoría, el foco del análisis y las decisiones operativas sobre la recolección y análisis de datos (Pauwels 2011). La elección del marco interpretativo está vinculada con el foco del análisis; de esta manera, el empleo de teorías como la semiótica o la retórica son convenientes cuando se busca comprender el significado de las imágenes, mientras que las teorías provenientes de la sociología y la antropología son idóneas en la comprensión del proceso de construcción de las imágenes y/o las prácticas culturales vinculadas a su uso y difusión (Rose 2016).

Respecto a las decisiones operativas, la investigación del comportamiento informacional debe considerar criterios de selección de los sujetos (estudios cualitativos) o el cálculo de la muestra (estudios cuantitativos), ambos inciden en la calidad y cantidad de datos visuales por generar o recolectar; asimismo, se define el grado de involucramiento del investigador en la generación y/o uso de las imágenes, así como los aspectos éticos implicados. Ejemplos son el respeto a la identidad de los sujetos en videograbaciones o la atención a los aspectos legales sobre la autoría de las imágenes (Banks 2010, Pauwels 2011).

En lo que corresponde al formato y usos de las imágenes en los resultados de la investigación, Pauwels (2011) plantea que el investigador debe tomar decisiones sobre la cantidad y la modalidad de presentación de las imágenes en la difusión de los hallazgos. Lo anterior implica atender requerimientos técnicos y legales de las editoriales; además, en determinados casos los productos visuales adquieren usos secundarios, ya sea como material didáctico o bien como medio de denuncia o sensibilización, por mencionar ejemplos.

Una vez expuestas las generalidades de los métodos visuales, en el siguiente apartado se presenta la descripción de una investigación que recurre a entrevistas y solicitud de diagramas sobre el

comportamiento informacional de estudiantes universitarios. El propósito es mostrar las decisiones metodológicas y el aporte del método visual en la triangulación de datos sobre las experiencias de búsqueda de información de los sujetos.

#### Método visual aplicado en el estudio del comportamiento informacional

El estudio que se presenta a continuación tuvo como objetivo indagar las trayectorias de búsqueda de información de estudiantes universitarios. El término hace referencia al modelo mental del estudiante sobre los conocimientos que tiene acerca de recursos, herramientas y espacios para buscar información. Aunado a lo anterior, el modelo refleja un tipo de guion de los modos habituales en que se usan estos conocimientos al enfrentar tareas prototípicas de búsqueda de información en la universidad (Espinoza 2022).

Al considerar que los estudiantes crean sentido de las prácticas de búsqueda de información en sus propios términos, y que estas interpretaciones suceden en contextos socioculturales, sociotemporales y socioespaciales (Cohen *et al.* 2018), se optó por una metodología cualitativa (Creswell 2014) enfocada en comprender las experiencias vinculadas al comportamiento informacional.

El contexto es una institución de educación superior de carácter privado, ubicada en la capital del estado de Oaxaca, México. La selección de la muestra fue intencional y por conveniencia (Creswell 2014). En este sentido, participaron 13 estudiantes de media carrera que cursan programas académicos del área de humanidades y comunicación y medios. Para la selección de los estudiantes se entrevistó a docentes que ayudaron a identificar a sujetos que tienen un nivel de desempeño bajo, medio y alto en las habilidades para buscar información. La tabla 1 muestra los criterios de selección de la muestra.

Tabla 1. Criterios de selección de la muestra

		Criterio 1: Sexo biológico							
		Mujer				Hombre			
		Criterio 2: Nivel de desempeño							
Criterio 3: Área de formación profesional	Humanidades	Criterio 4: Semestre	5°	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
				MARIAN _ PG5	JORALD _ PG5 NADI _ PG5	NORA _ PG5		EDUARD _ PG5	ABDO _ PG5
	Comunicación y medios		5°	DENIS _ CC5	ADRI _ CC5	ROX _ CC5 _ A		EIN _ CC5	ERIK _ CC5
			3°	ADAMAR _ CC3			JOHAN _ CC3		

Fuente: Elaboración propia.

Para la recolección de datos se consideraron dos técnicas:

- *Entrevista semiestructurada.* En esta técnica se aplicó una adaptación del guion propuesto por Sonnenwald *et al.* (2001) para indagar situaciones fáciles y difíciles de búsqueda y tratamiento de información en la universidad. Se procuró que el estudiante describiera el proceso, los recursos de información utilizados y los criterios de evaluación aplicados.
- *Solicitud de diagrama mediante plantilla.* Después de la entrevista se solicitó al estudiante que elaborara una representación gráfica de los espacios, las herramientas y los recursos de información que previamente había descrito; asimismo, se promovió que explicara su esquema conforme lo fue creando. Las entrevistas y la solicitud de dibujos se realizaron de forma virtual mediante el sistema de reuniones virtuales Zoom.

Los datos se analizaron con la técnica de análisis de contenido (AC), en sus vertientes cualitativa (Schreier 2012) y cuantitativa (Krippendorff 2018).

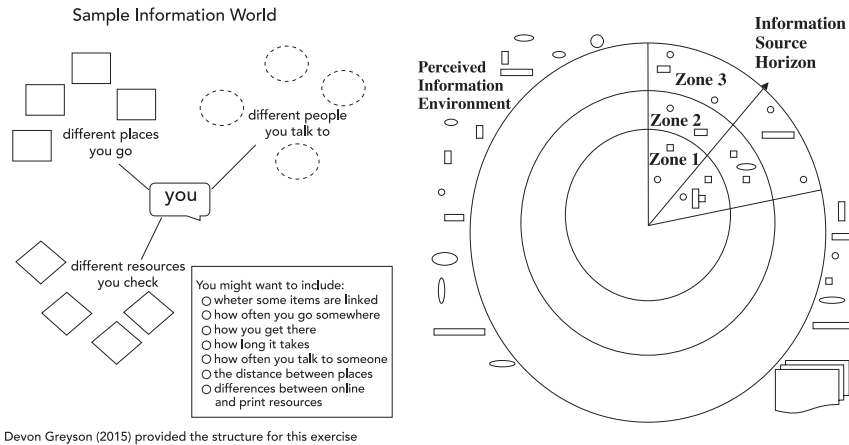
Debido a que el propósito de este apartado es mostrar las decisiones metodológicas que se tomaron respecto al uso de un método visual en el análisis del comportamiento informacional, resulta pertinente explicar cómo se diseñó la plantilla y su aporte en la triangulación de datos.

Previo al estudio formal, se realizó un pilotaje para validar la estructura del guion de preguntas y a la par se definió un protocolo de solicitud del diagrama. Inicialmente se había propuesto que el estudiante dibujara de forma libre su modelo mental sobre recursos, herramientas y espacios para buscar información. Para la elaboración del diagrama se solicitó al estudiante utilizar las herramientas de trazo y texto del sistema de reuniones virtuales Zoom; de esta manera, a partir de la función “compartir pantalla”, el entrevistador podía visualizar lo que trazara el estudiante en su pantalla. A partir de este pilotaje se identificaron las siguientes dificultades: 1) los estudiantes no habían utilizado antes la función de trazo y texto de Zoom, por lo que se empleó tiempo de la reunión



en explicarles la localización y aprendizaje de las herramientas; y 2) la mayoría de los estudiantes fueron dirigidos en la elaboración del diagrama, pues no tenían claridad sobre qué elementos incluir, de qué manera representarlos y cómo organizarlos. Ante esto, se tomó la decisión de solicitar la escritura de los recursos de información y herramientas que utilizan, y que relacionaran estos elementos con líneas.

**Figura 1.** Formatos empleados para esquematizar recursos, herramientas y espacios para buscar información



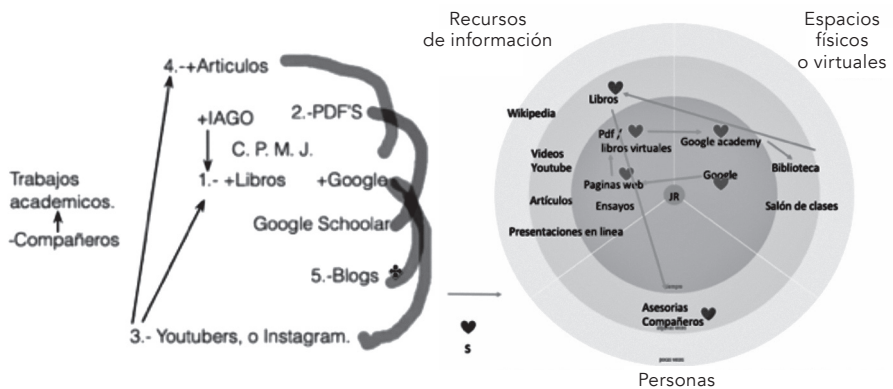
Fuente: Tomado de Dalmer (2018) y Savolainen y Kari (2004).

Considerando las situaciones mencionadas, resultó evidente la necesidad de definir una plantilla y un código visual para orientar y facilitar la elaboración del esquema. Para ello se realizó una investigación documental, a fin de conocer propuestas sobre formatos para la esquematización de los recursos, herramientas y espacios para buscar información. A partir de esta revisión se identificó que Dalmer (2018) propuso un formato general basado en la investigación de Greyson *et al.* (2017). En esta plantilla se propone dividir una superficie en tres zonas: lugares, personas y recursos de información. Por otra parte, Savolainen y Kari (2004) proponen

un formato con círculos concéntricos en donde los recursos de información que son colocados en el centro son los más importantes, mientras que los alejados son los menos relevantes (ver figura 1).

Estos formatos sirvieron de referencia para la elaboración de un formato propio, en él se dividen las zonas en tres áreas, tal como lo propone Dalmer (2018): un área para los recursos de información, otra para las herramientas y espacios de búsqueda, y un tercer espacio para las personas. Además, se agregan círculos concéntricos cuya área delimita la frecuencia de uso de los elementos mencionados, esto con base en la propuesta de Savolainen y Kari (2004). Respecto al uso de los códigos visuales, el estudiante indica con un corazón los recursos, herramientas, espacios y personas preferidas para buscar información, la letra “S” se usa para indicar si algunos de estos elementos se utilizan de manera simultánea, o bien, las flechas (esquema de la derecha, figura 2) permiten indicar si estos elementos se consultan de forma secuencial. Cabe mencionar que para la elaboración del esquema se pidió a los estudiantes utilizar el programa PowerPoint; esta decisión estriba en la familiaridad de los participantes con este *software*. La figura 2 muestra el contraste entre dos ejercicios de esquematización, uno sin el formato y otro con el formato propuesto.

Figura 2. Contraste entre la esquematización libre y el uso de la plantilla



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2.** Extracto de tabla auxiliar para el registro de datos de los diagramas

		Secuencia de uso de los recursos informativos						Número de estudiantes que mencionaron el elemento
		Nivel de desempeño bajo		Nivel de desempeño medio		Nivel de desempeño alto		
				EIN _ CC5	NADI _ PG5	NORA _ PG5	ERIK _ CC5	
	Biblioteca universitaria		1		1	1	1	4
	Biblioteca especializada	6		1	1			3
	Internet	1	1	1	1	1	1	6
	Diccionarios impresos							0
	Diccionarios en línea							0
	Ecosia							0
	Google Scholar			2		2	2	3
	Google comercial	2	2	2	2	2/7	4	6

	Secuencia de uso de los recursos informativos						Número de estudiantes que mencionaron el elemento
	Nivel de desempeño bajo		Nivel de desempeño medio		Nivel de desempeño alto		
	DENIS _ CC5	MARIAN _ PG5	EIN _ CC5	NADI _ PG5	NORA _ PG5	ERIK _ CC5	
Libros impresos		2	2	2	2	2	5
Artículos PDF		4	4	3	5	3	5
Ensayos PDF	4/7						1
Libros digitales PDF			3	6	4	5	4
Sitios web informativos	3	3	3		9	7	5
Blogs		6					1
Presentaciones	5				8		2
Tesis PDF					6		1
Videos de YouTube		5	5	5	3	6	5
Wikipedia			4	4			2

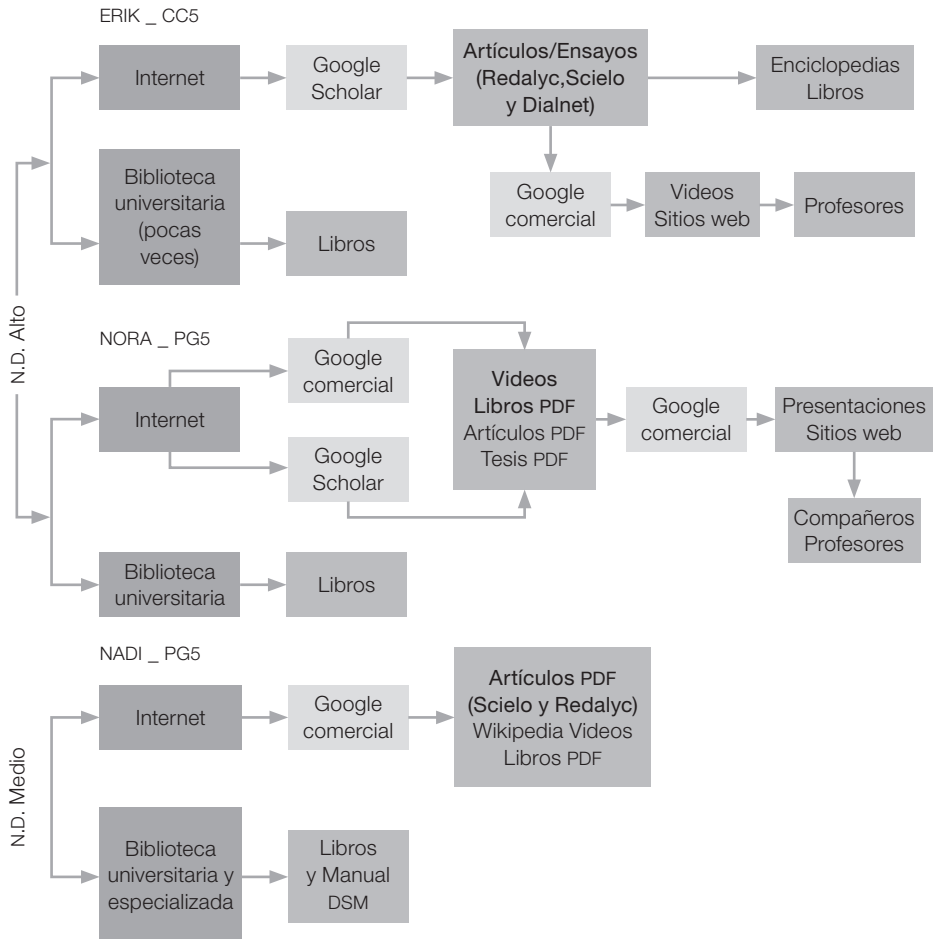
	Secuencia de uso de los recursos informativos						Número de estudiantes que mencionaron el elemento
	Nivel de desempeño bajo		Nivel de desempeño medio		Nivel de desempeño alto		
	DENIS _ CC5	MARIAN _ PG5	EIN _ CC5	NADI _ PG5	NORA _ PG5	ERIK _ CC5	
Facebook							0
Enciclopedias						4	1
Profesores					11	8	2
Compañeros					10		1
Profesionales							0

Fuente: Elaboración propia.

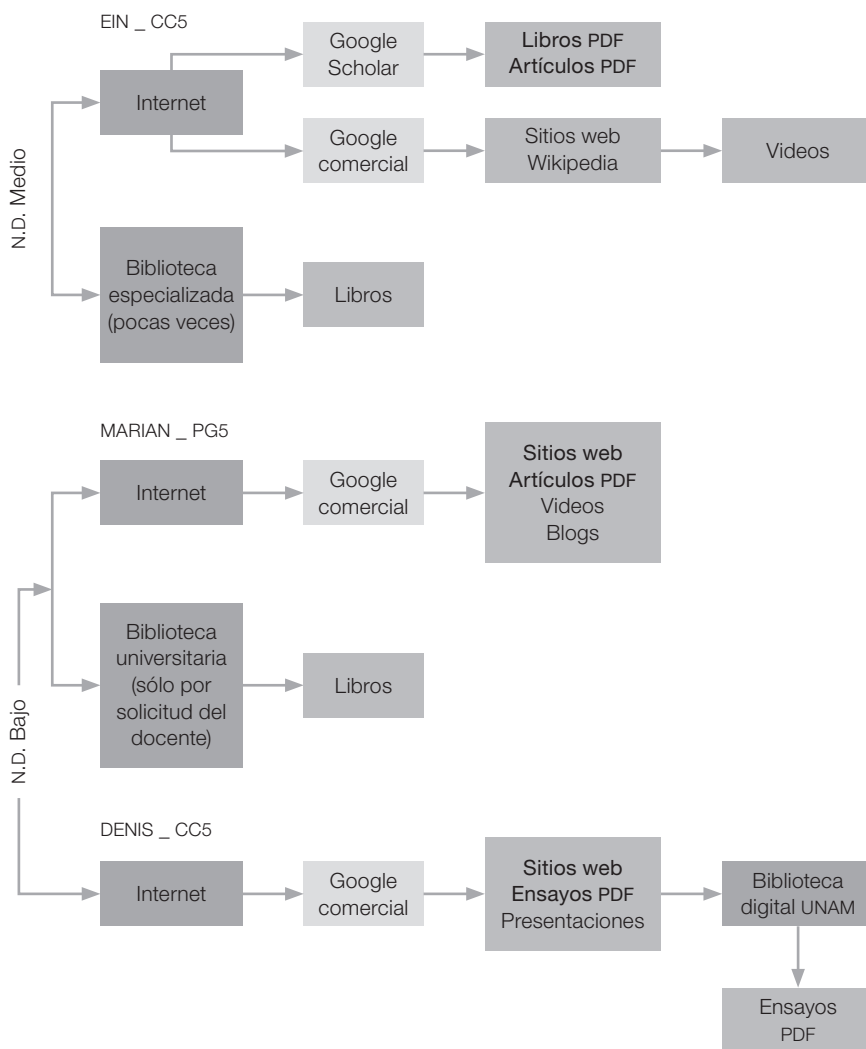
Nota: Cada columna indica la secuencia de uso de los elementos (1, 2, 3...); en caso de que dos secuencias se realicen de manera simultánea, la segunda se marca con verde; las celdas marcadas con rosa indican los recursos de información preferidos.

Para el análisis de datos se creó una matriz (ver tabla 2) que permitió registrar los aspectos mencionados por estudiante y nivel de desempeño; una vez terminado el registro, la tabla se utilizó para crear nuevos diagramas que facilitaron la comparación entre niveles de desempeño (ver figura 3).

**Figura 3. Ejemplos representativos de trayectorias de búsqueda de información de estudiantes a media carrera**



## Tendencias y perspectiva...



Código de color

Espacios de búsqueda	Herramientas de búsqueda	Recursos de información	Recursos de información favoritos
----------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las trayectorias de búsqueda de información permitió identificar coincidencias y diferencias sobre el proceso de búsqueda en los tres niveles de desempeño (ver figura 3). En general, las trayectorias consideran al menos dos vías de búsqueda de información: la biblioteca escolar y la búsqueda en internet; asimismo, un aspecto común es el uso del motor de búsqueda de Google. Las diferencias estriban en la cantidad y calidad de recursos de información. En los niveles de desempeño bajo es común el uso de la versión no académica del motor de búsqueda de Google, así como un menor uso de recursos de información, en contraste, conforme se sube de nivel de desempeño, se empiezan a incluir más recursos de información académicos. Además, la trayectoria se extiende a personas clave en la generación o consulta de información; por ejemplo, los profesores y los pares.

Al relacionar las trayectorias de búsqueda de información con las declaraciones obtenidas en las entrevistas (ver tabla 3), la triangulación ayudó a matizar aún más las diferencias del modelo mental de los estudiantes sobre su comportamiento informacional.

En las entrevistas se identificó que los estudiantes con nivel de desempeño bajo tienden a orientar el proceso de búsqueda hacia la selección de recursos de información que ofrezcan contenidos sintetizados, puntuales y de fácil lectura; estos posteriormente son tratados de manera superficial. En cambio, en el nivel de desempeño medio los estudiantes declaran desplegar acciones relacionadas con la comprensión de la información; por ejemplo: comparar textos, verificar el contexto de la información o buscar ideas para sustentar las propias. No obstante, al momento de describir el proceso de tratamiento de la información, sus expresiones dejan entrever que persiste un enfoque recolector. Dado que en los niveles de desempeño bajo y medio persiste este enfoque, es de esperar que los esquemas sobre sus trayectorias de búsqueda de información contengan pocas herramientas y recursos de información, así como vías o caminos muy cortos para buscar y seleccionar contenidos.

A diferencia de los niveles mencionados, los estudiantes con mayor nivel de pericia se caracterizan por orientar su proceso de



búsqueda y selección de información hacia la comprensión y generación de conocimiento; de ahí que describan con mayor riqueza las decisiones y estrategias que aplican para citar o argumentar en sus escritos. Ante esto, los esquemas sobre sus trayectorias de búsqueda de información incluyen más herramientas y recursos de información académicos, además, sus diagramas integran más pasos y alternativas para buscar información, lo cual da cuenta de una aproximación más estratégica en su aprendizaje.

**Tabla 3. Citas representativas sobre el proceso de búsqueda, selección y tratamiento de la información**

Nivel de desempeño bajo	Nivel de desempeño medio	Nivel de desempeño alto
<b>Proceso de búsqueda y selección de información</b>		
JOHAN _ CC3: “abro cada <i>link</i> que aparece de los resultados que te da Google y pues voy leyendo la información, le doy una revisada [...] el derecho es difícil de leer o, bueno, entender por los términos que usan legalmente, pero sí encontrábamos información digerible en ese aspecto, y era más fácil”.	EIN _ CC5: “primero los leía y, si no me servían, los descartaba [...] buscaba algo que reafirmara lo que yo estaba pensando más que algo diferente”.  JORALD _ PG5: “ahorita me he dado cuenta de que en los libros físicos la información es más detallada y me es más cómodo trabajar la parte quinesésica”.	ABDO _ PG5: “me planteo primero qué es lo que quiero abordar... y en base a eso busco dentro del texto como qué dato quisiera rescatar de ese texto y [...] argumentar en base a este dato”.  ERIK _ CC5: “[hago] una lluvia de ideas para saber qué subtemas se relacionan con el tema principal y [...] desarrollarlos dentro del ensayo”.
<b>Proceso de tratamiento de la información</b>		
JOHAN _ CC3: “trato de resumir eso y también al momento de escribirlo, por ejemplo, en una diapositiva, no es sólo copiar y pegar, también cambiarle... alterarlo”.	EIN _ CC5M: “lo pasaba a un bloc de notas y de ahí me ponía a pensar cómo lo podía meter de una manera orgánica en mi ensayo, que no se viera tan forzado”.  JORALD _ PG5: “subrayaba, seleccionaba todo lo que me interesara del texto, y lo pasaba a un resumen, desde ese resumen iba alimentándolo a través de un ensayo”.	TABDO _ PG5: “cuando se trata de texto, es leer todo el texto referente al tema e ir subrayando las partes que más me llaman la atención para poder después incorporarlo a mi ensayo”.

Nivel de desempeño bajo	Nivel de desempeño medio	Nivel de desempeño alto
Proceso de tratamiento de la información		
		“imaginemos que ya tengo la idea de qué es lo que quiero que esté en mi ensayo, la idea principal la relato en la introducción, pero hay veces que de repente me llega una idea para complementar el texto y como que a veces le añado esa idea a mi plan original [...] porque a lo mejor estoy consultando una de las citas que ya había agarrado, pero, por ejemplo, puedo encontrar otro argumento, y lo puedo utilizar en mi ensayo, y a veces le agrego un poquito más, así se va formando mi ensayo con un montón de ideas”.

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

A modo de cierre, este capítulo ha destacado la importancia y el valor de incorporar métodos visuales en la investigación del comportamiento informacional. A través de la implementación de estos métodos, se logró obtener una comprensión más profunda y matizada sobre cómo los estudiantes universitarios buscan y dan tratamiento a la información en el contexto de sus actividades académicas. La adopción de esquemas visuales y la triangulación de datos no sólo enriquecieron la apreciación de las estrategias individuales de búsqueda de información, sino que también revelaron la relación entre el nivel de destreza en el manejo de la información y el desarrollo de prácticas de aprendizaje efectivas. Respecto a las vetas de investigación, los hallazgos subrayan la necesidad de replicar la metodología en semestres más avanzados y en otros periodos formativos para ampliar o profundizar en los resultados.

Además, se sugiere enriquecer la triangulación de datos con el análisis de la implementación de los procedimientos de búsqueda de los estudiantes. Esto permitirá contrastar las declaraciones de los estudiantes con sus comportamientos observados en escenarios reales, proporcionando una visión más integral y completa de su comportamiento informacional.

## REFERENCIAS

- Area, Manuel y Amador Guarro. 2012. "La alfabetización informacional y digital: Fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente". En *Revista española de Documentación Científica* 35 (monográfico): 46-74. <https://doi.org/10.3989/redc.2012.mono.977>.
- Badia, Giovanna. 2019. "Holistic or Analytic Rubrics? Grading Information Literacy Instruction". En *College & Undergraduate Libraries* 26 (2): 109-116. <https://doi.org/10.1080/10691316.2019.1638081>.
- Banks, Marcus. 2010. *Los datos visuales en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Calva González, Juan José. 2004. *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. <https://doi.org/10.22201/cuib.9703217982p.2004>.
- Cohen, Louis, Lawrence Manion y Keith Morrison. 2018. *Research Methods in Education* 8.<sup>a</sup> ed. Nueva York: Routledge.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Dalmer, Nicole. 2017. "Information World Mapping to Explicate the Information-Care Relationship in Dementia Care". En *Proceedings of the Association for Information Science and Technology* 54 (1): 647-649. <https://doi.org/10.1002/pra2.2017.14505401101>.

- Egaña, Txema, Eneko Bidegain y Aitor Zuberogoitia. 2013. “¿Cómo buscan información académica en Internet los estudiantes universitarios? Lo que dicen los estudiantes y sus profesores”. En *Edutec. Revista electrónica de tecnología educativa* 43 (a227). <https://doi.org/10.21556/edutec.2013.43.332>.
- Espinoza Colón, Jorge. 2022. “Caracterización de los cambios cuantitativos y cualitativos en el proceso de aprendizaje de la competencia informativa”. Tesis doctoral. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.
- Flick, Uwe. 2017. *Doing Triangulation and Mixed Methods*. SAGE Publications.
- Furi, Ivana y Kornelija Petr Balog. 2016. “Information Seeking Behaviour in the Digital Environment: Information Science vs. Non-Information Science Students”. En *Knjižnica* 60 (1): 61-82.
- Gibbs, Graham. 2012. *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Greyson, Devon, Heather O'Brien y Jean Shoveller. 2017. “Information World Mapping: A Participatory Arts-Based Elicitation Method for Information Behavior Interviews”. En *Library & Information Science Research* 39 (2): 149-157. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.03.003>.
- Henríquez-Coronel, Patricia María y Yusbelia Moreno Hernández. 2018. “Conductas de búsqueda de información en Internet en estudiantes universitarios de Comunicación Social en Ecuador”. En *Revista Latina de Sociología* 8 (1): 54-64. <https://doi.org/10.17979/relaso.2018.8.1.3225>.
- Krikelas, James. 1983. “Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts”. En *Drexel Library Quarterly* 2 (19): 5-20.
- Krippendorff, Klaus. 2018. *Content Analysis an Introduction to its Methodology*. 4.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- Pauwels, Luc. 2011. “An Integrated Conceptual Framework for Visual Social Research”. En *The SAGE Handbook of*

*Visual Research Methods*, editado por E. Margolis y L. Pauwels, 1-23. SAGE Publications.

Pinto, María y David Guerrero-Quesada. 2017. "Cómo perciben las competencias informacionales los estudiantes universitarios españoles: un estudio de caso". En *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 31 (73): 213. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.73.57854>.

Rose, Gillian. 2016. *Visual Methodologies: An Introduction to Researching with Visual Materials*. 4.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.

Savolainen, R., y J. Kari. 2004. "Placing the Internet in information source horizons. A study of information seeking by Internet users in the context of self-development". En *Library & Information Science Research*, 26 (4): 415-433. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2004.04.004>

Schreier, Margrit. 2012. *Qualitative Content Analysis in Practice*. SAGE Publications.

Sonnenwald, Diane H. Barbara M. Wildemuth y Gary L. Harmon. 2001. "A Research Method to Investigate Information Seeking Using the Concept of Information Horizons: An Example from a Study of Lower Socio-Economic Students' Information Seeking Behavior". En *The New Review of Information Behavior Research* 2: 65-86.

St. Jean, Beth. 2014. "Devising and Implementing a Card-Sorting Technique for a Longitudinal Investigation of the Information Behavior of People with Type 2 Diabetes". En *Library & Information Science Research* 36 (1): 16-26. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.10.002>.

Wilson, Thomas D. 2000. "Human Information Behavior". En *Informing Science (Special Issue on Information Science Research)* 3 (2): 49-55. <https://doi.org/10.28945/576>.

# Metodología cualitativa en trabajos de investigación en bibliotecología y estudios de la información: un primer acercamiento

ADRIANA MATA PUENTE

EDUARDO OLIVA CRUZ

*Facultad de Ciencias de la Información,  
Universidad Autónoma de San Luis Potosí*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente trabajo surge de la experiencia adquirida por los autores al impartir cursos sobre metodología a nivel licenciatura y maestría, así como en la asesoría de tesis para culminar el grado, donde se ha encontrado una notoria falta de bibliografía especializada que oriente a los estudiantes al indagar sobre aquellas que se hayan utilizado en la bibliotecología y los estudios de la información.

Los especialistas que se han preocupado por ese aspecto hacen un recuento de algunas metodologías y técnicas, pero al no profundizar en las particularidades de cada una no consiguen orientar a los estudiantes (Busha 1990, Morales 2005). Por lo anterior, en este documento se da cuenta de la metodología cualitativa y su aplicación en la bibliotecología y los estudios de la información, tomando como base el uso y análisis de los métodos cualitativos que

se han llevado a cabo en la disciplina. El propósito es ofrecer una herramienta que sirva de guía a quienes, dando inicio a un proyecto, opten por una metodología que permita analizar el objeto de investigación desde el punto de vista de los actores mismos.

Lo que aquí se presenta es un primer acercamiento a cuatro casos que hemos seleccionado tomando en cuenta el desarrollo de la metodología que los propios autores han utilizado en la investigación. Para seleccionar los documentos, se buscó entre los artículos de investigación publicados entre 2020 y 2023, que aplicaran un enfoque interpretativo, en los siguientes repositorios de la UNAM: Bibliografía Latinoamericana (Biblat) y el del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI).

En Biblat se recuperaron 8 artículos de revistas, de un total de 548 documentos de texto completo. Cabe mencionar que, de ese total, muchos no estaban disponibles directamente en la base de datos o contenían ligas rotas o que redirigían a otros espacios dentro de las revistas. En el repositorio del IIBI para el año 2021, de un total de 40 artículos se recuperaron 10 con contenido del tema de investigación; de los cuales 4 están en idioma portugués y 2 en inglés. En relación con 2022 se recuperaron 3 artículos en lengua portuguesa y 2 en inglés de 9 artículos que abordan el tema de investigación cualitativa, de un total de 40 artículos publicados en el periodo.

El primer punto para seleccionar los artículos fue la revisión del resumen, con la finalidad de identificar si declaraban el término *cualitativo(a)* en lo referente a la metodología utilizada en el trabajo de investigación. Cabe mencionar que la minería de datos se implementó de forma manual con base en palabras clave: *investigación*, *enfoque* o *metodología cualitativa*, *investigación*, *enfoque* o *metodología mixta*. En primera instancia se recuperaron aquellos artículos en los que aparecía alguna de las palabras en el resumen. Para validarlos se realizó una segunda exploración en el contenido de todo el documento. Así mismo, con el objeto de incluir artículos en otro idioma, la búsqueda se realizó con base en las mismas palabras clave, pero en inglés y portugués.

Al revisar el aspecto metodológico de los artículos recuperados que incluían en el resumen el término *cualitativo* o *mixto*, nos dimos

cuenta de que existe confusión en el uso de los métodos. En el discurso afirmaban usar enfoque cualitativo o mixto como metodología, pero al describir la técnica señalaban una más apegada al enfoque cuantitativo, como, por ejemplo, la encuesta. En otros casos, al revisar el apartado correspondiente, encontramos que afirmaban usar una técnica cualitativa, pero no profundizaban en la metodología empleada para realizar la investigación; o bien, la muestra, el análisis y los resultados no evidenciaban el enfoque interpretativo. Por lo tanto, se decidió hacer una nueva selección, para tomar solamente aquellos artículos que profundizaban en la descripción de la metodología utilizada para analizar ese fenómeno. Después de esto, se redujo la muestra a un total de cinco documentos que cumplían con el objetivo de abordar el fenómeno de estudio desde la perspectiva cualitativa e incluir el marco metodológico, profundizando en la técnica empleada para la recogida de los datos, el análisis y los resultados.

Este capítulo se desarrolla en dos apartados. En el primero se describe la metodología cualitativa poniendo especial énfasis en los datos, la recogida y el análisis de ellos; así como en los principales enfoques cualitativos. Enseguida, se da cuenta de los trabajos que se han realizado en el área de la bibliotecología y los estudios de la información, bajo la perspectiva del enfoque cualitativo. En el segundo apartado se presentan los casos que han utilizado ese enfoque, destacando las técnicas empleadas para la obtención de los datos. Los ejemplos versan sobre análisis del discurso, entrevista y cuestionario.

## METODOLOGÍA CUALITATIVA

La metodología cualitativa es aquella que se interesa en las personas y la interpretación que le dan a sus acciones en un contexto determinado. De acuerdo con Creswell se define como “un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológicas, que examina un problema humano o social” (1998, 15 y 255; citado en Vasilachis 2012, 24). Las estrategias metodológicas que se emplean son variadas, se adoptan en función del fenómeno que se presenta en un contexto determinado, buscan describir el



contexto y analizarlo desde el punto de vista de los propios actores. Es por ello que el enfoque interpretativo se considera multimetódico, naturalista e interpretativo (Denzin y Lincoln 1994).

Algunas de las perspectivas y escuelas en la investigación cualitativa son: a) la teoría fundamentada, b) la etnometodología y el análisis de la conversación del discurso y de género, c) el análisis narrativo, d) la hermenéutica objetiva y la sociología del conocimiento hermenéutica, e) la fenomenología y los pequeños mundos de la vida, f) la etnografía, g) los estudios culturales, y h) los estudios de género (Flick 2002). Cada una de ellas determina el método adecuado para obtener los datos en el contexto natural, tal y como se presentan, analizarlos e interpretarlos para describir los fenómenos desde la perspectiva de los mismos actores.

Ruíz (2003, 23) describe 5 características importantes del método cualitativo que aclaran la forma de investigar bajo este enfoque: 1) El objeto de la investigación es captar y reconstruir el significado de los procesos, comportamientos y actos; 2) Este método utiliza el lenguaje de los conceptos y metáforas, narraciones y descripciones; 3) La forma de recoger la información es a través de la observación y de la entrevista a profundidad, siendo un modo flexible y desestructurado; 4) Su procedimiento es inductivo; 5) Su orientación es holística y concretizadora. El proceso de la investigación no es lineal: al mismo tiempo que se obtienen los datos, se hace el análisis para continuar con la obtención de más datos hasta llegar a tener la mayor cantidad de información que permita reconstruir el significado que los actores hacen de su propia realidad.

Las técnicas para la obtención de datos son básicamente la observación participante y la entrevista, pero no se limita a ellas, el investigador utiliza todas las herramientas que necesita para obtener los datos. Esas técnicas, que a simple vista parecen sencillas, “se basan en criterios definidos de diseño, aplicación y análisis, y cumplen funciones diversas en la investigación” (Tarrés 2008, 23). De acuerdo con Guedes y Moreira (2009), y con Moreno (2014), la entrevista fenomenológica permite que el investigador se aproxime a la persona y conozca los significados que ésta les atribuye a sus experiencias, lo cual hace posible que pueda conocer y aprender sobre el mundo

desde la percepción, visión y vivencias de la persona entrevistada que ha experimentado y vivido el fenómeno que se desea investigar.

Indagar para interpretar el significado que los actores dan a sus acciones implica poner atención a las personas. Desde la bibliotecología y los estudios de la información son los usuarios (reales y potenciales) y los profesionales de la información los que necesitan ser observados y escuchados para reorientar las indagaciones y profundizar en los fenómenos de estudio; pero, a la vez, como se verá más adelante, ese ejercicio reflexivo lleva a los mismos actores a repensar sus acciones. Desarrollar este tipo de indagación lleva a reflexionar sobre los avances que se han tenido, pero, sobre todo, los retos que supone ese ejercicio reflexivo de los senderos que ahora se deben seguir.

#### Metodología cualitativa en bibliotecología

En este apartado se hace un análisis de las diferentes investigaciones que se han realizado sobre metodología cualitativa en bibliotecología y estudios de la información. Arquero Avilés (2002) llevó a cabo una revisión bibliográfica de algunos de los trabajos publicados desde el enfoque cualitativo haciendo una clasificación de los estudios analizados, encontrando que las clases temáticas que más se han investigado en el área son: actividades de bibliotecas y centros de documentación y almacenamiento y recuperación de la información; estos temas suponen el 60% de los artículos en investigación. Este trabajo presenta un panorama que la autora denomina internacional y nacional, analizando los temas y subtemas abordados.

El trabajo de Fernández Hernández y Rivera (2009) analiza el paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la bibliotecología y la ciencia de la información. En ese documento, las autoras ejemplifican con las áreas de la recuperación de información y los estudios de usuarios, analizando las indagaciones que han realizado otros investigadores sobre esa temática. Presentan dos proyectos de investigación que privilegian la entrevistas como técnica para obtener la información y también, *grosso modo*, muestran el trabajo de análisis de los datos que implica leer una y otra vez para determinar las particularidades que permitan interpretar esa realidad.

Por su parte, Moreno de Diago (2013) hace un análisis de la investigación cualitativa en el área de biblioteconomía y documentación de 1981 a 2010, analiza la producción de la investigación en fuentes de publicación que concentran mayor número de contribuciones, los años e idiomas de las publicaciones y la filiación institucional y geográfica de los autores de los artículos de investigación recuperados en las bases de datos Lisa (Library and Information Science Abstracts) y Lista (Library, Information Science & Technology Abstracts), con especial énfasis en el análisis concreto del caso español. Se incluye una propuesta de sistematización de técnicas cualitativas de recogida de datos más recurrentes en la literatura consultada: técnicas conversacionales, técnicas documentales y técnicas observacionales, de las cuales sólo se incluye una breve definición de la técnica.

Finalmente, en la investigación de Hernández (2019) sobre “Metodología cualitativa en bibliotecología y ciencias de la información. Un análisis bibliográfico de artículos académicos”, el objetivo es establecer la situación que prevalece sobre la aplicación de métodos cualitativos en bibliotecología y ciencias de la información; para lo cual abordó tres temas principales: la esencia del enfoque cualitativo, las implicaciones de seguirlo y un panorama de su empleo, mediante un análisis bibliográfico de artículos académicos. La autora señala que “existe una gran confusión en cuanto a lo cualitativo y el uso indiscriminado del término por la falta de claridad de su esencia e implicaciones” (116). Este aspecto sigue prevaleciendo hasta la fecha. La mayoría de los trabajos de investigación no profundizan en el aspecto metodológico, por lo que dejan al lector en la ambigüedad del marco metodológico que pueda servirle de referente para utilizarlo en su propia investigación.

## ESTUDIOS CUALITATIVOS EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

En este apartado se hace un breve análisis de la metodología utilizada en los estudios cualitativos en bibliotecología y estudios de la información localizados en Biblat y el repositorio del IIBI en los

últimos cuatro años. Así, tenemos una tesis de maestría y tres artículos publicados en la revista *Investigación Bibliotecológica*. Como ya se indicó, se dejaron fuera del análisis artículos que, aún cuando afirmaban utilizar la metodología cualitativa, no la describieron en el apartado metodológico, limitándose a las generalidades de lo cualitativo.

Los cuatro ejemplos que se analizan a continuación abordan temas como: formación y participación política del bibliotecario (Müller de Campos Ribeiro, Henrique Gomes y Estrela 2021); el empoderamiento de los bibliotecarios (Martínez Camacho 2021); lectura de obras literarias de ficción (Almeida 2021); evolución de hibridación en el saber bibliotecario (Silva y Formentini 2023). En cuanto al enfoque, destaca lo fenomenológico con promoción al cambio basada en el enfoque centrado en la persona, el estudio de caso, y análisis del discurso. Las técnicas para la obtención de datos utilizadas son las entrevistas y los cuestionarios con preguntas abiertas.

#### Análisis del discurso

Se destacan los siguientes pasos esenciales de esta metodología: categorización, descripción e interpretación. Según Moraes (1999, 8), “este análisis, que conduce a descripciones sistemáticas, cualitativas o cuantitativas, ayuda a reinterpretar los mensajes y llegar a comprender sus significados a un nivel que va más allá de la lectura común”. Por lo tanto, para este tipo de investigación, el análisis se dirige a la pregunta: “¿para decir qué?”. Esto quiere decir que está dirigido hacia las características de los mensajes, su valor informativo, palabras, argumentos e ideas expresadas en los mismos.

Considerando que la teoría se construye junto a la construcción social, los conceptos fueron desarrollados con base en el pensamiento complejo, teniendo en cuenta la perspectiva teórica. La estructura social está formada por redes sociales impulsadas por la información y tecnologías de la comunicación. Al elegir este enfoque, la no neutralidad se destaca de este estudio, ya que buscó ejemplificar el tema de investigación a través de los cambios conceptuales que ha sufrido el concepto de biblioteca híbrida con el tiempo (Silva y Formentini 2023).

La investigación de Silva y Formentini (2023) sobre *evolución de hibridación en el saber bibliotecario* sigue la dinámica que ya hemos visto; primero, una búsqueda exhaustiva en bases de datos para la revisión de la literatura, la cual fue realizada en diferentes fuentes electrónicas, como la Library Information Science Abstracts (Lisa), Web of Science (WoS), SciVerse Scopus (Scopus), así como en la Base de datos de investigación sociológica (SocINDEX). Las autoras señalan que para la elección de las bases de datos se consideró la amplitud de los materiales en el campo de la bibliotecología y la documentación. La búsqueda se realizó utilizando las palabras clave: *biblioteca híbrida y desarrollo*.

A partir del análisis foucaultiano del discurso, desde la perspectiva de Budd (2006), y considerando los términos encontrados en la revisión de la literatura, se enumeraron seis categorías, de la siguiente manera: 1) espacio institucional donde el discurso expresa sus alegatos; 2) a quién se le concede el derecho a hablar, así como las situaciones que incitaron la declaración; 3) el campo práctico en el que se desarrolla el discurso y posiciones en que los conceptos sitúan a sus sujetos; 4) a quién se le permite el acceso a la declaración; 5) lo que se reconoce como válido y lo que el concepto puede excluir o enfatizar; y 6) correlaciones entre bibliotecas híbridas, su tipología y los tipos de desarrollo (económico, social, humano, cultural y sostenible) presente en el sector público de las sociedades.

Es de destacar que, para Foucault ([1971] 1999), el análisis del discurso busca comprender un enunciado en la singularidad de su evento, determinando las condiciones de su existencia, fijando sus límites y estableciendo correlaciones con otras expresiones a las que pueda estar vinculado. Ante este escenario, este estudio enumeró la relación discurso-interdiscurso para participar en los datos procedimiento de análisis (Silva y Formentini 2023). En el caso de análisis de contenido, para la creación de las nubes de palabras se utilizó la herramienta de análisis Power BI.

#### Entrevista fenomenológica

En la investigación sobre el *empoderamiento del bibliotecario* desde la fenomenología, el instrumento utilizado fue la entrevista

fenomenológica a profundidad. En la realización de las entrevistas fenomenológicas, Moreno (2014) señala que aun cuando el propósito es recoger algunos datos, también debe tomarse en cuenta la interacción entre los participantes, pues el diálogo que se da entre ellos genera una dinámica de relación que los influye mutuamente, por lo cual considera necesario preparar y revisar los aspectos relacionales y técnicos de la entrevista para una mayor claridad, diferenciación y enriquecimiento de la experiencia.

El autor señala que esa técnica le permitió acercarse con objetividad, claridad y precisión a la experiencia de bibliotecarios. También le permitió valorar las propias observaciones. Realizó entrevistas a bibliotecarias de bibliotecas públicas; las tres, mayores de edad. Dos de ellas con maestría y con más de diez años de experiencia en bibliotecas públicas, y otra recién egresada de la licenciatura. Las tres, con personas a su cargo y tomadoras de decisiones (Martínez 2021).

Una de las entrevistas se pudo llevar a cabo de forma presencial, mientras que las otras dos se tuvieron que realizar de forma virtual mediante videollamada y llamada telefónica (Martínez 2021). Una vez que se cuenta con los datos obtenidos a través de la entrevista, lo siguiente es el análisis de los mismos. Para ello se requiere realizar el proceso de análisis y síntesis. El investigador, por medio de la pregunta “¿qué pasa aquí?”, va delineando el panorama y dando respuesta a esa interrogante. Los datos deben transcribirse y analizarse, el *software* que señalan los investigadores es Atlas.ti.

#### Cuestionario en el estudio de caso

Para analizar la *lectura de obras literarias de ficción*, Almeida llevó a cabo un estudio de caso exploratorio y cualitativo en una biblioteca pública portuguesa. Los resultados muestran que el abordaje categorial del tema también atiende a los intereses de los lectores participantes de esta investigación, pero que no todas las categorías identificadas en estudios internacionales son relevantes (Almeida 2021).

Se propuso un pequeño estudio de caso exploratorio y cualitativo en un contexto portugués. Metodológicamente se optó

por el instrumento cuestionario y el estudio de caso, ya que éste se evidencia como una investigación empírica que investiga fenómenos contemporáneos en un contexto de vida real (Yin 2003, citado por Almeida 2021, 36). Para llevar a cabo la investigación se seleccionó una biblioteca pública ubicada al norte de Portugal, y se determinó el género literario de ficción narrativa romance. El estudio se realiza con datos de una muestra de conveniencia.

Se solicitó a los usuarios que llenaran un breve cuestionario al momento de devolver la novela previamente solicitada para leer en casa. La participación en el estudio fue voluntaria y anónima, se informó que la finalidad sería obtener la libre opinión de los lectores, que no existen respuestas correctas o incorrectas, y los datos recabados se considerarían confidenciales. Si bien no se obtuvo un número masivo de participantes (en total participaron 23), el carácter voluntario evitó condicionantes y respuestas circunstanciales, posibles sesgos de la investigación (Almeida 2021).

El cuestionario solicitaba datos relativos a: edad, sexo, nivel educativo, con el fin de determinar la diversidad o no de los lectores que participaban en la investigación; título y autoría de la novela, para validar el género literario y certificar la variedad o no de las obras de ficción; tema de la novela, llenando espacios (máximo 20) con palabras libres o expresiones (nunca oraciones) que respondan a la simple y directa pregunta: “Tema - ¿La novela que acabas de leer...?”.

Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis de contenido. Éste consiste en una interpretación del significado de determinada información, textual o visual, que se organiza en temas o categorías, que van desde una descripción superficial hasta la interpretación profunda del discurso (Leung y Chung 2018). En esta investigación se realiza un análisis de contenido categórico, de acuerdo con el objetivo planteado. Los datos obtenidos se presentan de forma integral y se transcriben en tablas, lo que permite la lectura analítica y comparativa con las categorías temáticas de los trabajos de carácter ficcional señalados en la literatura científica internacional (Almeida 2021).

## REFLEXIÓN FINAL

Con lo expuesto hasta aquí se evidencia que los trabajos de investigación en la bibliotecología y estudios de la información han ido avanzando. En la bibliografía se encuentran diversos productos que muestran lo realizado en diferentes temas y desde diferentes enfoques. Lo que sigue faltando es la profundización en el aspecto metodológico pues, como ha señalado Hernández Salazar (2018), existe confusión en los diferentes enfoques; y éste es un aspecto que resulta imperativo atender.

En los cuatro casos referenciados en el apartado anterior se advierte un esfuerzo por señalar la técnica y la forma de obtener los datos, así como la reflexión sobre el trabajo para su obtención. Falta profundizar en el análisis de los datos y en cómo se llevó a cabo el proceso reflexivo. Sólo en dos casos se utilizó un *software* para analizar datos, pero no se explica el proceso para analizarlos y la construcción de categorías. En uno de esos ejemplos se recurre al diseño cuantitativo para señalar la operacionalización de las categorías, cuando ese aspecto corresponde a otro enfoque de investigación.

La variedad de métodos utilizados en la investigación cualitativa implica que el universo sea más grande y, al mismo tiempo, complejo. Se suma a esto la falta de claridad y profundidad en la explicación detallada y minuciosa del marco metodológico, se dificulta la llegada a casos de éxito, entendidos como aquellos que ponen atención especial en el aspecto metodológico, limitando los ejemplos, y, como en el caso que aquí nos ocupa, centrando sólo la atención en las técnicas para la obtención de los datos.

Un aspecto que evidencia el análisis cualitativo son los esquemas o relaciones que se obtienen del análisis, y sólo dos casos los presentaron. La reflexión final es que se debe continuar con esta reflexión para poder contar con guías metodológicas que faciliten el trabajo a los futuros investigadores.



## REFERENCIAS

- Almeida, Patricia de. 2021. "O assunto de obras literárias ficcionais: uma perspectiva de leitores portugueses". En *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 29-44. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58236>.
- Arquero Avilés, Rosario. 2002. "Estudios cualitativos sobre análisis y evaluación de la investigación en biblioteconomía y documentación: revisión bibliográfica". En *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 16 (32): 5-25. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2002.32.3990>.
- Budd, John M. 2006. "Discourse Analysis and the Study of Communication". En *LIS Library Trends* 55 (1): 65-82. <https://doi.org/10.1353/lib.2006.0046>.
- Busha, Charles H. y Stephen P. Harter. 1990. *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación*. México: UNAM.
- Dantas Guedes, Dilcio y Virginia Moreira. 2009. "El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty". En *Terapia Psicológica* 27 (2): 247-257. <https://doi.org/10.4067/s0718-48082009000200010>.
- Denzin, Norman K. e Yvonna S. Lincoln. 1994. "Introduction: Entering the Field of Qualitative Research". En *Handbook of Qualitative Research*, editado por Denzin, N. K. e Y. S. Lincoln. California: SAGE Publications.
- Fernández Hernández, Sandra y Zoia Rivera. 2009. "El paradigma cualitativo y su incidencia en las investigaciones en la Bibliotecología y Ciencias de la Información". En *ACIMED* 20 (3): 6-30.
- Flick, Uwe. 2002. "Qualitative Research - State of the Art". En *Social Science Information* 41 (1): 5-24. <https://doi.org/10.1177/0539018402041001001>.

- Foucault, Michel. (1971) 1999. *El orden del discurso*. Traducido por Alberto González Troyano. Barcelona: Tusquets.
- Hernández Salazar, Patricia. 2006. "La investigación bibliotecológica en América Latina: análisis de su desarrollo". En *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 20 (41): 107-140. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2006.41.4109>.
- Hernández Salazar, Patricia. 2018. "Metodología cualitativa en bibliotecología y ciencia de la información. Un análisis bibliográfico de artículos académicos". En *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 33 (78): 105-120. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.58024>.
- Leung, D. y B. Chung. 2018. "Análisis de contenido: uso del realismo crítico para extender su utilidad". En *Manual de métodos de investigación en ciencias sociales de la salud*, editado por Pranee Liamputtong, 827-841. Singapur: Springer.
- Martínez Camacho, Humberto. 2021. "El empoderamiento del bibliotecario como agente de cambio social: un enfoque desde el desarrollo humano". Tesis de maestría. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/7f77c916-ca40-472d-b8d7-7529e9dfdc51/content>.
- Moraes, Roque. 1999. "Análise de conteúdo". En *Revista Educação* 22 (37): 7-32. [https://edisciplinas.usp.br/plugin-file.php/4125089/mod\\_resource/content/1/Roque-Moraes\\_Analise%20de%20conteudo-1999.pdf](https://edisciplinas.usp.br/plugin-file.php/4125089/mod_resource/content/1/Roque-Moraes_Analise%20de%20conteudo-1999.pdf).
- Morales López, Valentino. 2005. *Metodología en la bibliotecología*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Morena de Diago, Beatriz. 2013. "Análisis de la Investigación Cualitativa en el área de Biblioteconomía y Documentación: (1981-2010)". En *Revista General de Información y Documentación* 23 (1): 43-64. [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RGID.2013.v23.n1.41693](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2013.v23.n1.41693).

- Moreno López, Salvador. 2014. "La entrevista fenomenológica: Una propuesta para la investigación en psicología y psicoterapia". En *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies* 20 (1): 71-76. <http://www.redalyc.org/pdf/3577/357733920009.pdf>.
- Müller de Campos Ribeiro, Suely Henrique Gomes y Hevellin Estrela. "Formación y participación política del bibliotecario". En *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 123-141. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58261>.
- Ruíz Jourguerson, I. 2003. *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Silva, Rafaela Carolina y Rosângela Formentini Caldas. 2023. "The Evolution of the Concept of Hybridity in Library Knowledge: A Discursive Analysis". En *Investigación bibliotecológica* 37 (94): 145-160. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2023.94.58731>.
- Tarrés, María Luisa, coord. 2013. *Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: El Colegio de México, FLACSO México.
- Valilachis de Gialdino, Irene, coord. 2012. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

# El estudio de caso como método de investigación cualitativa en Bibliotecología, Archivística y Documentación

JOHANN PIRELA MORILLO  
*Departamento de Estudios de Información  
Universidad de La Salle-Colombia*

## INTRODUCCIÓN

**E**l estudio de caso se erige como uno de los métodos que más han ganado terreno en diversos campos de conocimiento, porque permite la profundización de los fenómenos que se analizan en un ámbito específico o diversos contextos, mediante alternativas técnicas y operativas diferentes para el abordaje de problemas relacionados con uno o varios escenarios, sobre los cuales se requiere ampliar las miradas de manera sistemática, con objeto de precisar los elementos estructurales que los configuran. Ello se evidencia a partir de una alta aplicabilidad y uso en estudios que se desarrollan en los campos de bibliotecología, archivística y documentación. En el marco de estas premisas, el objetivo de este trabajo es analizar el estudio de caso como parte de las tradiciones de investigación cualitativa en el contexto de las ciencias sociales, en general, y en el ámbito de los estudios de información. De modo concreto, se examinan sus posibilidades epistemológicas y metodológicas para investigar problemas sociales, organizacionales e informacionales.

El estudio de caso se caracteriza por ser un método en el que convergen diferentes técnicas de investigación, por lo cual se lo reconoce también como una opción investigativa que se centra en la naturaleza de las interacciones y en los atributos que organizan las estructuras de entidades públicas y privadas o escenarios sociales en general. La secuencia operativa de los estudios de caso se puede aplicar en procesos de investigación que se enfocan en un solo escenario o varios. Por ello, es posible plantear dos modalidades o tipologías: estudio de caso individual o estudio de casos múltiples. De cualquier modo, se trata de un método cuya implementación supone la adopción de estrategias para la recolección y análisis de datos que dan cuenta del funcionamiento profundo de las instituciones, comunidades o escenarios.

Con base en estas ideas, se exponen los fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos que permiten situar el estudio de caso como un método de amplia aceptación en las investigaciones relacionadas con los campos de los estudios de información. Para develar la secuencia operativa que se prefiere utilizar en los estudios de caso, se considera un análisis documental de monografías de pregrado y trabajos de maestría que se han realizado desde el Departamento de Estudios de Información de la Universidad de La Salle, los cuales emplean los procesos de indagación típicos del método del estudio de caso. Finalmente, se propone una secuencia de pasos y estrategias por desarrollar para utilizar con mayor nivel de apropiación, consistencia interna y coherencia, entre los elementos que componen el método del estudio de caso; de manera particular, en las investigaciones que se realizan en los estudios de información, como denominación general que abarca campos como la bibliotecología, archivística y documentación, gestión de la información y conocimiento y áreas conexas.

#### FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS, TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO CASO

El estudio de caso se muestra como una opción que propone una relación de cercanía entre los sujetos y los objetos, escenarios

y espacios de interacción organizacional y social, cuya ruta por excelencia para construir conocimiento se apoya en acciones cognitivas de naturaleza inductiva. Se trata de una alternativa para investigar en diversos campos del saber, siendo los temas sociales, educativos, administrativos, de la salud e informacionales los más recurrentes. Para Stake (1999), el estudio de caso se inspira en la búsqueda de los detalles de las interacciones en contextos específicos, de ahí que tratando de dilucidar su epistemología se plantee como un proceso intersubjetivo para generar conocimiento alrededor de una realidad que se circunscribe en uno o varios ámbitos, estructurados a partir de una serie de elementos que le dan cierta unidad, organicidad y logicidad.

En esta misma línea se expresa Simons (2011) cuando señala que el estudio de caso profundiza en lo singular y lo específico, buscando desentrañar la trama de relaciones que estructuran los contextos. Otros de los autores fundamentales que plantean aspectos teóricos y epistemológicos del estudio de caso es Erickson (1986), para quien éstos se insertan dentro de las dinámicas de la investigación cualitativa, sobre cuya base se desarrolla énfasis en la interpretación detallada de la realidad que se estudia. La interpretación cualitativa entonces se podría considerar como una de las acciones clave de los estudios de caso, una interpretación que incluye el arqueo documental sobre las trayectorias de las instituciones, comunidades y la sociedad en general, así como también los datos que se recolectan, siguiendo protocolos específicos que se articulan con las preguntas de investigación y los objetivos que guían la investigación, delineando alcances y detallando la naturaleza de los objetos y sujetos en estudio.

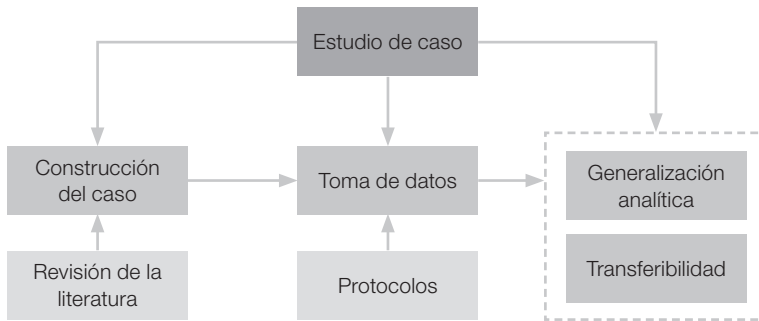
Stake (1999) también señala que el estudio de caso debe buscar las diferencias sutiles y particularidades, la secuencia de acontecimientos en sus contextos y la globalidad de las situaciones personales; lo cual supone que se trata de un método que utiliza una diversidad de técnicas que posibilitan encontrar las secuencias de acontecimientos para describirlos adecuadamente. De ahí que la observación, el análisis de documentos, la revisión

de investigaciones previas y el acercamiento a las personas que han participado en los procesos que se pretenden reconstruir, constituyan una de las técnicas que más se privilegien en este tipo de estudios.

San Martín (2006) señala, luego de una revisión de literatura, que sobre el estudio de caso se han elaborado una diversidad de conceptos, aproximaciones, encuadres epistemológicos, metodológicos y técnicos, lo cual se expresa en modos diferentes para precisar la naturaleza científica de este tipo de estudios. Esta variedad lleva a considerar los estudios de caso al mismo tiempo como: una muestra en una investigación; un diseño de investigación; una forma de análisis cualitativo; una investigación cuantitativa; una metodología de investigación autónoma; una técnica de procesamiento de datos sociales que preserva el carácter social único de un objeto de estudio; un estudio exploratorio y un estudio descriptivo. Incluso el estudio de caso se plantea como una opción cualitativa, pero también cuantitativa, aunque en la literatura académica que se encuentra disponible aparece con mayor frecuencia como uno de los métodos de investigación cualitativa.

Más recientemente, Codina (2023) expresa que los estudios de caso constituyen una metodología utilizada en casi todas las disciplinas, desde la medicina hasta el derecho, pasando por la economía y la sociología. Este autor plantea un esquema de construcción metodológica que fundamenta las acciones de investigación orientadas hacia el desarrollo de estudios de caso. En primer lugar, propone la construcción del caso, considerando la revisión de literatura previa, de naturaleza teórica, pero también de carácter documental-institucional, en la que es posible identificar datos empíricos que permiten ampliar la comprensión e interpretación sobre los atributos, propiedades y condiciones relacionadas con el caso que se estudia. Luego se realiza la toma de datos para profundizar en dicha interpretación, para lo cual se diseñan protocolos diversos. Posteriormente, se realiza la generalización analítica del caso y se estudia su posible transferibilidad (figura 1).

**Figura 1.** Estructura metodológica del estudio de caso



Fuente: Codina (2023).

De acuerdo con Codina (2023), los casos pueden ser:

1. Una persona: un artista, un político, un intelectual, un paciente.
2. Un colectivo: un grupo musical, los profesores de una escuela, equipos de redactores en un medio; en el caso de los estudios de información también podría tratarse de una comunidad que requiera del diseño e implementación de servicios y productos de información, mediante una biblioteca pública, escolar o comunitaria.
3. Una organización: una empresa, un medio de comunicación, una ONG, una entidad pública o privada en la que se desee, por ejemplo, estudiar procesos relacionados con el acceso a la información, la satisfacción de necesidades formativas o informativas y otros procesos que se estudian con frecuencia en la actualidad, como: los niveles de implementación de la transformación digital, de sistemas de gestión de documentos electrónicos, la evaluación de los servicios, estrategias tecnológicas o la apropiación de instrumentos archivísticos.
4. Un escenario social de cualquier tipo: una ciudad, un barrio, un organismo gubernamental.



5. Una política: políticas educativas o de integración, políticas de ciencia y tecnología, políticas de información, procesos de enseñanza, políticas de desarrollo o de derechos humanos.
6. Un proceso: estrategias de *engagement* de audiencias en medios de comunicación.

Coller (2005) plantea una taxonomía que podría ayudar para clasificar los estudios de casos, tomando en cuenta diferentes criterios, tales como: el alcance, la naturaleza, el tipo de acontecimiento, el uso del caso y el número de casos (cuadro 1).

**Cuadro 1. Taxonomía de los estudios de casos**

Criterio	Tipo
Según lo que se estudia	Objeto Proceso
Según el alcance del caso	Específico Genérico (ejemplar, instrumental)
Según la naturaleza del caso	Ejemplar Polar (extremo) Típico Único (contextual, irreplicable, pionero, excepcional) Desviado (negativo) Teóricamente decisivo
Según el tipo de acontecimiento	Histórico (diacrónico) Contemporáneo (sincrónico) Híbrido
Según el uso del caso	Exploratorio (descriptivo) Analítico: • Con hipótesis • Sin hipótesis
Según el número de casos	Único Múltiple • Paralelos • Disimilares

Fuente: Coller (2005).

**ANÁLISIS DE TRABAJOS DE PREGRADO Y MAESTRÍA DEL  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE INFORMACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE, DESARROLLADOS  
CON EL MÉTODO DEL ESTUDIO DE CASO**

Con el propósito de rastrear el uso del método de estudio de caso en los trabajos de grado elaborados por los estudiantes del Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística, así como también por parte de estudiantes de la Maestría en Gestión de la Información Documental, ambos programas adscritos al Departamento de Estudios de Información de la Universidad de La Salle, se revisó el repositorio institucional para seleccionar aquellos trabajos en los cuales se utilizó como opción metodológica el estudio de caso. Esto con objeto de develar las secuencias técnicas y operativas desarrolladas para precisar las estrategias privilegiadas tanto para realizar la recolección de datos como para el análisis.

Se obtuvo una muestra conformada por 12 trabajos a los cuales se les aplicó el método de estudio de caso, elaborados entre los años 2022 y 2024. Otro criterio de selección de los trabajos consistió en que se hubiesen abordado diferentes temáticas para visualizar los diferentes ámbitos en los cuales se han abordado ejercicios de investigación, siguiendo los principios teóricos y metodológicos del estudio de caso. Aunque en la revisión se identificaron un número mayor de trabajos, se escogieron estos 12 por considerarlos los de mayor evidencia en cuanto a la aplicación de las secuencias operativas típicas del método en cuestión (cuadro 2).

**Cuadro 2. Trabajos de pregrado y maestría del Departamento de Estudios de Información elaborados con estudio de caso**

Autores	Títulos	Secuencia técnico-operativa empleada en el estudio de caso
Acevedo Andrade, Janneth	Lineamientos para la administración electrónica en la Dirección General Marítima de Colombia (DIMAR) para quince procesos misionales. (2024) (Maestría)	Revisión de literatura, diagnóstico de la entidad (recolección de datos), análisis de resultados.

## ***Tendencias y prospectiva...***

Autores	Títulos	Secuencia técnico-operativa empleada en el estudio de caso
Díaz Granja, Daice y Saucedo, Eliana	Contratación pública de servicios archivísticos en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. (2023) (Maestría)	Revisión de literatura, observación de la entidad, compilación y sistematización. Instrumentos: guion de observación y matriz de análisis categorial, análisis de resultados.
Martínez Pérez, Patricia Verónica	Protocolo para el Sistema Institucional de archivos del Ministerio os del Ministerio de Hacienda de El Salvador. (2023) (Maestría)	Revisión de literatura, análisis de contenido, observación. Instrumentos: guion de observación y matriz de análisis. Análisis de resultados.
Sanabria Bilbao, Sonia, Murcia Robayo, Yasmely y Martínez Cortés, Juliana	Lineamientos de preservación digital para los documentos que surgen en las audiencias orales en la comisaría de familia Antonio Nariño en la ciudad de Bogotá. (2023) (Maestría)	Revisión de literatura, técnicas de análisis documental. Instrumentos: Matriz de normatividad, modelo de madurez y entrevista semiestructurada, análisis de resultados.
Cabrera Hurtado, Edwin Yovanny	Lineamientos para la administración de archivos de postconflicto, memoria y derechos humanos en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República de Colombia – DAPRE. (Maestría) (2023)	Revisión de literatura, técnicas de análisis documental, utilizando como instrumentos de recolección de información las técnicas de observación, el análisis de contenido, revisión de instrumentos archivísticos y la matriz de análisis.
Gauta Gómez, Consuelo	Plan para la conservación preventiva de la Colección de Bosques INDERENA del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2022) (Maestría)	Revisión de literatura, técnicas de análisis de contenido y observación. Instrumentos: guion de observación y matriz de análisis.
Palma Páez, Wilson Yecid, Niño Moreno, Diana y Lozada, Zuly Milena	Gobierno de Información en Kent Energy S.A.S. (Maestría) (2022)	Revisión de literatura, técnicas de análisis documental, y observación. Instrumentos: guion de observación y matriz de análisis.

Autores	Títulos	Secuencia técnico-operativa empleada en el estudio de caso
Chávez López, María Isabel	Lineamientos para la implementación de la política pública sobre documento electrónico en la Gobernación de Sucre. (Maestría) (2022)	Revisión de literatura, técnicas de entrevistas, análisis documental teórica e institucional, matriz de análisis de referentes legales y normativos. Análisis de resultados.
Palacios Guayazán, Paula	Patrimonio cultural de la Casa Editorial El Tiempo. (Pregrado) (2023)	Revisión de literatura, técnicas de entrevistas y análisis documental de contenido. Instrumentos: guion de entrevista, matriz de análisis. Análisis de resultados.
Pineda Tarazona, Jeisson Eduardo	Modelo operativo de BI para la Empresa Telefónica en tiempos de pandemia. Pregrado (2022)	Revisión de literatura, análisis documental de fuentes de la entidad. Instrumentos: matriz de análisis, dashboard.
Potes Giron, César y Reyes Cuervo, Judith	Competencias tecnológicas e informacionales para el aprendizaje remoto de estudiantes y docentes de educación media del barrio San Cipriano de Bogotá. (Pregrado) (2022)	Revisión de literatura, técnicas de encuesta y entrevista. Instrumento: cuestionario y guion de entrevista. Análisis de resultados.
Rueda, Diego Hernando	Plan de gestión cultural para la Casa Museo Radio Sutatenza - CMRS	Revisión de literatura, técnicas de entrevista, análisis documental teórico e institucional y análisis mediante la Matriz DOFA. Análisis de resultados.

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión del repositorio institucional CienciaUnisalle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/esc\\_humanidades\\_estudios\\_sociales/](https://ciencia.lasalle.edu.co/esc_humanidades_estudios_sociales/)

El análisis de esta muestra de trabajos arroja que los temas abordados con especial interés (mediante el método del estudio de caso) en los años 2022 a 2024 son: administración electrónica, contratación pública de servicios archivísticos, sistemas institucionales de archivos, preservación digital, archivos de derechos humanos, conservación preventiva, gobierno de la información, patrimonio cultural, Business Intelligence, competencias tecnológicas e informacionales y gestión cultural. Estos temas se sitúan en las necesidades de entidades y organizaciones públicas de contar

con propuestas de solución a las problemáticas que se viven, teniendo el horizonte temático que se plantea a partir de los campos, categorías o aspectos que se abordan.

En este sentido, se pudo constatar que el estudio de caso tiene una amplia aceptación como opción metodológica en investigaciones relacionadas con problemas que se identifican en entidades en las cuales laboran los estudiantes, de modo que no sólo se ha aplicado para profundizar en el conocimiento de los factores, aspectos y atributos que definen tales problemáticas, sino que se ha privilegiado como ruta para recabar, sistematizar y analizar datos que se toman como referentes empíricos, sobre cuya base se formulan propuestas para la superación de los problemas en las organizaciones.

En cuanto a las secuencias operativas utilizadas, se privilegian en los trabajos algunas de las etapas que se proponen para este tipo de estudios, sobre todo la etapa de revisión de la literatura, con la cual se configura el eje de construcción teórica del caso. También es evidente el hecho de que se despliegan las secuencias técnicas y operativas a partir de estrategias específicas como la observación (la mayor parte de las veces no participante), entrevistas estructuradas o semi-estructuradas y el análisis documental, que adquiere dos dimensiones fundamentales: el análisis desde lo teórico y lo conceptual y desde lo institucional. Este último tipo de análisis es clave en los estudios de casos, debido a que para la construcción de un caso se requiere realizar un arqueológico documental sobre las fuentes con las cuales se cuenta en las entidades que se consideran como referentes empíricos de los ejercicios de investigación. El análisis que se realiza, producto de la recolección de datos, reproduce procesos de descripción y caracterización con muy pocas frecuencias hacia la interpretación.

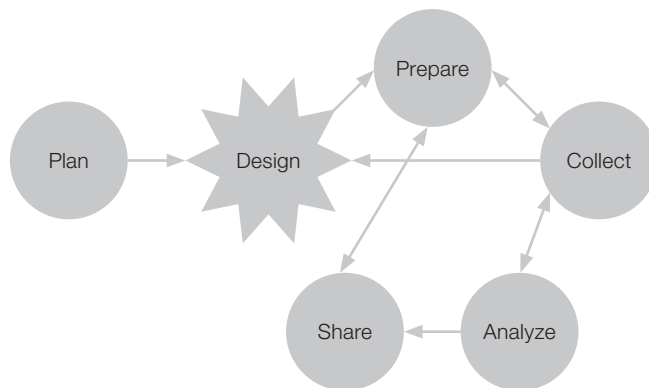
Aunque se encontró la aplicación del método del estudio de caso de una forma coherente y sistemática, se considera importante proponer una secuencia técnica y operativa para organizar los pasos, acciones investigativas y procesos cognitivos esenciales que se desarrollan para dar cuenta de la trama de relaciones que estructura el escenario en estudio. La secuencia que se plantea, además de que se construye a partir de las propuestas realizadas, considera

la experiencia en procesos de acompañamiento tutorial de trabajos de pregrado y posgrado en el área de los estudios de información, campo en el cual este tipo de estudios se privilegia por trazar una ruta desde cuya base se plantean soluciones a problemáticas de diversos tipos de organizaciones, teniendo presentes actividades y productos académicos que se derivan de los procesos investigativos.

### PROPUESTA DE SECUENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA PARA EL DESARROLLO DE ESTUDIOS DE CASO EN BIBLIOTECOLOGÍA, ARCHIVÍSTICA Y DOCUMENTACIÓN

La propuesta que se expone sobre la secuencia técnica y operativa que concreta el estudio de caso se fundamenta en la experiencia en los procesos de gestión microcurricular de investigación formativa de pregrado y posgrado en el área de los estudios de información. También se asume como referente el conjunto de etapas y pasos planteados por Yin (2018), según el cual estos estudios se inician con la definición de un plan y luego la estructuración del diseño del caso; posteriormente, se prepara o construye el caso y se recolectan datos para luego proceder a su análisis y comunicación (figura 2).

*Figura 2. Etapas del estudio de caso*



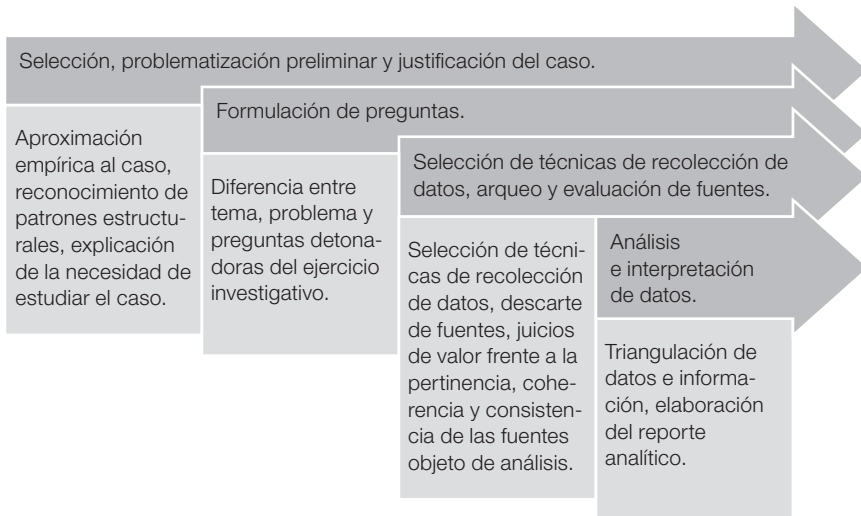
Fuente: Yin (2018).

Tratando de extrapolar estas etapas que se proponen para desarrollar estudios de caso en las áreas de bibliotecología, archivística y documentación, se tiene que la primera se construye a partir de la selección del caso, problematización y justificación. Las actividades que se sitúan en esta primera etapa son: la aproximación empírica del caso, mediante la contextualización, el reconocimiento de patrones estructurales y la explicación de la justificación para estudiar el caso seleccionado. En términos de Yin (2018), estos pasos hacen parte del planteamiento de preguntas, objetivos que guiarán el estudio y la justificación. La segunda etapa que se propone señala la necesidad de formular preguntas que detonan el ejercicio investigativo. También es importante la definición de objetivos de la investigación, los cuales demarcan el alcance del estudio.

La tercera etapa es la de selección de técnicas de recolección de datos, arqueo y evaluación de fuentes pertinentes para la profundización en el caso. Estas técnicas pueden ser entrevistas, considerando las siguientes modalidades: estructurada, semiestructurada, y abierta o libre. También se pueden emplear grupos focales, observación (participante o no participante), el análisis documental teórico y de fuentes institucionales para ampliar la comprensión del caso. Frente a esta última técnica es clave desarrollar procesos analíticos y de síntesis para determinar la pertinencia, coherencia y consistencia de las fuentes seleccionadas para responder a la naturaleza y complejidades del caso que se ha seleccionado.

La cuarta etapa de la secuencia técnico-operativa propuesta es el análisis e interpretación de datos, utilizando como estrategia la triangulación de fuentes, informantes y técnicas, dependiendo de las rutas seleccionadas para recabar tales datos. Por lo general, en todo estudio de caso se recomienda utilizar más de una técnica para profundizar en las relaciones que se pueden establecer entre los referentes documentales, conceptuales y empíricos que permiten ampliar la mirada sobre el caso objeto de estudio (figura 3).

**Figura 3.** Representación gráfica de la secuencia técnico-operativa propuesta para desarrollar estudios de casos



Fuente: Elaboración propia.

Esta propuesta se considera como una alternativa más para estructurar los procesos de investigación con estudios de caso, sobre todo en las áreas de bibliotecología, archivística y documentación, dado que se trata de una apuesta que surge del acompañamiento de varios trabajos de grado elaborados utilizando este método y los aportes de los autores que se han mencionado, los cuales tienen una importante experiencia explicativa. De modo que, al emprender el estudio de caso, no sólo se recomienda la apropiación de este esquema metodológico, sino que se debe realizar antes una reflexión acerca de los alcances que tendrá el estudio, lo que se espera de su aplicación y, sobre todo, la cantidad y calidad de fuentes e informantes disponibles para su desarrollo y efectiva implementación. El reto en la aplicación de esta secuencia operativa está en la comprensión de sus etapas, sobre todo en la perspectiva de análisis utilizando la estrategia de triangulación de fuentes e informantes, principalmente cuando se utiliza el método del



estudio de caso para generar datos empíricos que sirvan de base a la formulación de propuestas que tiendan a superar problemas organizacionales.

## CONCLUSIONES

El estudio de caso tiene una amplia aplicabilidad en bibliotecología, archivística y documentación, debido a que se trata de un campo de conocimiento en el cual se requiere realizar aproximaciones no sólo teóricas y metodológicas, sino empíricas, orientadas a la caracterización de los escenarios de las entidades, las comunidades y otros entornos sociales para develar la trama de relaciones que los definen, les otorgan unicidad y organización, haciendo énfasis en los patrones estructurales que los componen y en los modos en que se plantean las interacciones entre sujetos en diferentes contextos.

Luego de una selección y análisis de trabajos elaborados para los niveles de pregrado y posgrado y de considerar aportes de expertos en este método, se propone una secuencia técnico-operativa para concretar su uso, reconociendo cuatro etapas que discurren en una lógica inductiva, centrada en la identificación de evidencias empíricas preliminares, revisión teórico-conceptual y reconstrucción analítica del caso, mediante la recolección de datos, considerando técnicas diversas. No en todos los estudios de caso podrían ser pertinentes las mismas técnicas, su selección depende de la naturaleza y el alcance de los estudios y del propósito con el cual se recolectan los datos.

## REFERENCIAS

- Codina, Lluís. 2023. "Estudio de caso: características, tipología y bibliografía comentada". En *lluiscodina.com*, 19 de junio. <https://www.lluiscodina.com/estudios-de-caso/>.
- Coller, Xavier. 2005. *Estudio de casos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Erickson, F. 1986. "Qualitative Methods in Research Teaching". En *Handbook of Research on Teaching*, editado por Merlin C. Wittrock: 119-161. Nueva York: MacMillan Publishing Company.
- Simons, Helen. 2011. *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata. <https://books.google.com.pe/books?id=WZxyAgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- San Martín Sicre, Óscar Jesús. 2006. "Estudios de caso: elementos para debatir su status científico y su ubicación epistemológica como una modalidad de trabajo de investigación". <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at08/PRE1181846535.pdf>.
- Stake, Robert E. 1999. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Yin, Robert K. 2018. *Case Study: Research and Applications*. California: SAGE Publications.

## II

### Recolección y análisis de datos cualitativos

## Teoría Fundamentada y recolección de datos

SELENE VIOLETA CASTILLO ROJAS  
*Facultad de Filosofía y Letras, UNAM*

**A**bordar desde una postura rigurosa cualquier tema de investigación, implica tener presentes los principios básicos disciplinares y metodológicos necesarios para un abordaje sistemático y con sustento teórico para brindar resultados confiables y útiles.

El propósito de este trabajo es presentar la Teoría Fundamentada como un recurso viable para desarrollar investigación con argumentos sólidos y con un alcance significativo, aspectos ideales para consolidar la bibliotecología como ciencia y consolidar su presencia en el ámbito de la información.

Una forma de hacer investigación con calidad y metodología sistematizada es desde el enfoque cualitativo. Por medio de esta postura se puede profundizar en un fenómeno de estudio desde las propiedades y cualidades del mismo. Las formas en las cuales se pueden obtener datos son múltiples. Es bien conocido que existen diferentes técnicas desde las cuales se pueden recolectar, y éstas dependerán del objetivo o propósito de la investigación, así como del enfoque metodológico desde el cual se parta.

En cualquier formato donde se tenga que realizar investigación, es importante considerar elementos que son indiscutiblemente imprescindibles para que el trabajo aporte información de calidad y cumpla con el objetivo primordial de investigar un tema, es decir, proporcionar factores que contribuyan a resolverlo o comprenderlo mejor.

Partiendo de la metodología cualitativa, se deben cuidar especialmente dos aspectos: los principios éticos y la forma en cómo se recolectan los datos. Estos elementos figuran como un eje primordial y rector para el desarrollo de una investigación con cualquiera de los enfoques y modalidades cualitativos, ya que es a partir de la selección de los informantes, la forma en cómo se recolecten los datos y la elección de análisis, que se determina la estructura y alcance de los resultados.

Las formas de recogida de datos en la investigación cualitativa han sido la observación y la entrevista, mismas que tienen el poder de describir, profundizar y teorizar los resultados. Los escenarios en donde se posibilita la metodología cualitativa son versátiles, dinámicos y de múltiples acercamientos. Bajo estas premisas, se requiere de dominio en la técnica, desarrollo de la escucha activa, diseño y ejecución efectiva de la entrevista y, por si no fuera suficiente, llevarla a cabo de forma natural.

Una de las formas con las que se desarrolla investigación cualitativa es la Teoría Fundamentada, donde se maneja un método flexible e inductivo que se adapta a diferentes escenarios y objetos de estudio, ya que permite un acercamiento importante, así como profundo, de un fenómeno. Esta particularidad del método facilita que ante la comprensión de un tema se genere teoría, y que ésta, a su vez, pueda aplicarse a contextos diferentes o de difícil acceso.

Ahora bien, Strauss y Corbin desarrollaron, desde la década de 1960, un método de investigación que se utiliza para desarrollar teorías a partir de datos empíricos (2002). Definen la Teoría Fundamentada como “una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados por medio de un proceso de investigación” (13), donde es imprescindible contar con fundamentos teóricos y metodológicos indispensables para el investigador

cualitativo. Vasilachis (2006), por su parte, menciona la importancia de la flexibilidad de esta modalidad de investigación al referir que se requiere que los datos se vayan “acomodando” según su propio valor y no sujetos a una estructura rígida.

Se puede decir que la Teoría Fundamentalada es un método de investigación en donde los datos analizados permiten generar teorías emergentes. Esto es factible gracias a la premisa básica que dicta que los datos ofrecen más datos y no son impuestos de forma inicial o con antelación (a diferencia del marco teórico desarrollado y tomado de referencia en el enfoque cuantitativo). Los responsables de la investigación parten, entonces, de una postura más abierta, flexible y permeable; por decirlo de otra forma, se cuenta con la disposición a que los datos mismos sean quienes guíen el desarrollo de la teoría.

## RECOLECCIÓN DE DATOS

Se han mencionado de forma previa los clásicos métodos de recolección, ahora es momento de profundizar en ellos incluyendo los documentos como una tercera forma de obtención de datos dentro de la Teoría Fundamentalada (Strauss y Corbin 2002).

### Observación

En primer lugar se tiene la observación. Tiene una particularidad: que se remite al nivel de participación del investigador con el contexto o fenómeno que se esté estudiando. El propósito de la observación participante es encontrar sentido a los hechos, y esto se logra a partir del análisis de la relatoría que emerge de las entrevistas, los documentos y la observación directa, así como con la introspección.

El involucramiento en la observación dependerá de los propósitos de la investigación. Y se debe cuidar en todo momento cómo es la intervención, para separar la observación directa del objeto de estudio de aquellas ideas preconcebidas de lo que “se supone” debe ser el fenómeno por estudiar.

De acuerdo con Ito y Vargas (2005), para llevar a cabo la observación participante se deben contemplar algunos aspectos. Uno de ellos es el referente a las características del observador, el cual

debe ser una persona ajena al objeto de estudio, pero que pueda convivir con éste de forma integral y respetar y reconocer los límites que lo conforman. Debe también tener una función maximizada en el sentido de observar lo más que se pueda y registrarlo en un reporte para que pueda ser distribuido a expertos para sus comentarios.

Otro punto por considerar es la intención de la observación, puede ser de diferentes formas, una de ellas es la intencional, es decir, se establece o define lo que se quiere y debe obtener. Otra más es la específica, que se enfoca en obtener datos útiles y precisos. Se encuentra también la estructurada, caracterizada por tomar en cuenta factores externos para realizar la investigación. Las observaciones planificada y estructurada son otros dos tipos que implican tener una organización previa para su registro, ya que se trata de aspectos puntuales a describir. Como se puede notar, los diferentes tipos de observación tienen la premisa inherente de la “objetividad” del investigador, en donde se registrará lo que se observa libre de connotaciones personales.

Llevar a cabo la observación participante implica conocer sus fases; éstas son:

- Selección de la situación a observar: la persona responsable de la investigación “elige” de acuerdo con el o los propósitos establecidos.
- Captación de benevolencia: en esta fase el observador tiene su primer contacto con la situación, por lo que le corresponde insertarse en ella de forma respetuosa con el sistema y los límites que lo definen.
- Determinación de la intensidad y profundidad: aquí la persona que observa puede fungir como participante o espectador (nivel de involucramiento); además, se determina la amplitud del panorama a observar, ya sea estrecho o amplio, según los propósitos establecidos. También se considera el tiempo asignado, el cual es determinado por los propósitos, la intención del estudio, las preguntas, la disposición y la disponibilidad de las fuentes de información y el tipo de sistema del que se trata.
- Familiaridad: en este rubro se considera qué tanto es conocido o desconocido el sistema, contexto o situación a observar.

- La última fase tiene que ver con la búsqueda de observaciones específicas, donde se busca describir elementos elegidos o representativos para el trabajo de investigación.

El proceso de recolección de datos mediante la observación implica un trabajo importante del investigador dentro de la investigación cualitativa, ya que le exige una postura reflexiva y neutral en la toma de notas y descripciones. Se hace necesario que, además, se acompañe de diarios de campo, fotografías y cualquier otro recurso que ayude a dotar de neutralidad las observaciones.

### Entrevista

Las entrevistas son la forma más utilizada en la recolección de datos. Hay características importantes a tomar en cuenta; por ejemplo, si son estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas o abiertas. Esto dependerá del nivel de profundidad y de detalle que se busque en la investigación.

Hay que tomar en cuenta que llevar a cabo entrevistas se define por los intereses de la investigación, así como de los escenarios e informantes disponibles, ya que será mediante su participación que esto sea posible. Otro elemento por considerar es el tiempo con el que se dispone para realizar la investigación, ya que en muchas ocasiones es limitado, y esta forma de recolección de datos implica un tiempo considerable.

Una característica de las entrevistas en la Teoría Fundamentada es la no directividad. Ésta consiste en que, aún teniendo un propósito establecido en la investigación, los guiones que se estructuran tienen la particularidad de permitir que el informante pueda mostrarse dispuesto a brindar tanta información como pueda; y que ésta, a su vez, pueda tomar caminos no planeados o considerados con anticipación, pero que, de alguna manera, se relacionen con el propósito inicial.

Una particularidad más en este esquema metodológico es que se trata de entrevistas a profundidad tanto de las situaciones como de los escenarios e informantes. La cantidad de información y, sobre todo, la calidad de los datos obtenidos es imprescindible en este caso, ya que permitirá la comprensión de las perspectivas



de las realidades de los informantes respecto a las situaciones y experiencias vividas, y que son las que permitirán la comprensión del fenómeno a estudiar. Esto se logra mediante un encuentro cara a cara, donde el intercambio de preguntas y respuestas no tiene un carácter formal, sino más entre iguales. Pareciera que esto es fácil, sin embargo, implica la necesidad de establecer un buen rapport (primer contacto con el entrevistado), ya que es el primer paso para que la persona entrevistada se sienta en confianza y con la apertura necesaria para ofrecer información de calidad.

Las entrevistas a profundidad dentro de la Teoría Fundamentada implican un esfuerzo considerable en su diseño, ejecución y análisis, ya que el tiempo destinado puede ser de muchas horas para cada una de estas acciones. De forma inicial, no se sabe cuántas entrevistas serán necesarias, eso se irá determinando al paso que fluya la investigación y la calidad de información que se obtenga. En algunas ocasiones la elección de los informantes puede presentar obstáculos y se requerirá que se elijan nuevos.

En cuanto a la selección de informantes, es necesario tener presentes algunas consideraciones, como optar por un muestreo teórico, en el cual se determinará la selección del entrevistado por el potencial que tenga dentro del caso o fenómeno elegido. También se puede optar por la técnica de bola de nieve, en donde un entrevistado recomiende a otra persona y así sucesivamente. En otras ocasiones se tomará en cuenta si el informante es una persona conocida, o si bien se elegirá a extraños. Todo dependerá de la facilidad para contactar, y de la disposición de los informantes para participar en la investigación.

### Documentos

En este rubro de recolección de datos se encuentran todos los documentos personales viables, como pueden ser las cartas, diarios, agendas, dibujos, fotografías y demás que se utilizan como complemento a las guías de entrevista, ya que no significan una imposición a la estructura de la información que doten los informantes.

Se observa, entonces, que las formas predilectas para recolectar datos necesitan que los investigadores conozcan y dominen las

técnicas, ya que dependerá de esto que la información que se obtenga sea relevante, de calidad y suficiente para llevarla al análisis y dar pauta a que emerja la teoría.

### **Análisis de datos**

Como parte del proceso de análisis de datos recopilados, la Teoría Fundamentada utiliza dos grandes estrategias: el método de la comparación constante y el muestreo teórico. Esto implica que de forma simultánea se recogen datos y se analizan llevando a cabo ajustes a las categorías que surgen, y contemplando a su vez el funcionamiento de las mismas, ya que deben ser capaces de explicarse dentro del mismo fenómeno hasta llegar a la llamada saturación teórica. De esta forma, se plantean las siguientes etapas (Charmaz 2006):

1. **Recolección de datos:** El investigador recopila datos a través de una variedad de métodos, como entrevistas, observación participante y análisis de documentos (mismos que han sido descritos anteriormente).
2. **Codificación:** El investigador codifica los datos para identificar conceptos y relaciones. El primer paso consiste en comparar la información de las diferentes fuentes para identificar aquella que comparte una misma idea; es decir, se leen y releen los datos, se busca una relación entre los conceptos, características y demás elementos de la información (se trata de un proceso de interpretación). Existen diferentes tipos de codificación: la abierta, en donde se identifican los códigos existentes, ya sea del lenguaje mismo de los informantes como de lo que ya se ha escrito del tema. Cuando se compara la información de varias entrevistas, observaciones y documentos, se le denomina comparación constante. Un paso que le sigue es la llamada codificación axial, en donde se hace una búsqueda activa y sistemática de las propiedades de las categorías.
3. **Afloramiento de categorías:** El investigador agrupa los conceptos relacionados en categorías, identificando las características

- similares y describiendo las diferencias encontradas dentro de cada una de las categorías que emergieron de los propios datos.
4. Relación de categorías: El investigador relaciona las categorías entre sí para formar una teoría y, en caso de considerarlo necesario, se recopilan datos adicionales. Una vez más, la relación de las propiedades es analizada con el firme propósito de identificar aquellos elementos que den pauta a la elaboración y desarrollo de una teoría.
  5. Delimitación de la teoría: Se articulan los componentes de una teoría dentro de la comparación donde se maximizan las similitudes y se minimizan las diferencias, este proceso se hace de ida y vuelta con la intención de enfatizar las diferencias entre los casos analizados.
  6. Elaboración de la teoría: El investigador refina la teoría y la comunica a otros. Esta teoría deberá contar con las cualidades de ser empleable, es decir, que pueda explicar un fenómeno; también debe ser verificable, y tener la posibilidad de generalizarse a otros contextos y situaciones.

En cuanto al análisis y la recogida de datos, no se debe perder de vista que se trata de un proceso sistemático y continuo donde, de forma simultánea, se va trabajando el análisis de los mismos datos, para que, a su vez, éstos proporcionen nuevos elementos que se irán incorporando a los aspectos teóricos y referenciales. La base de datos que se conforme proporcionará un punto de partida lo suficientemente rico y detallado para emprender el desarrollo de una Teoría Fundamentada. Para que esto ocurra, es necesario que se dominen dos estrategias: la del método de comparación constante y la de muestreo teórico.

## TEORÍA FUNDAMENTADA Y BIBLIOTECOLOGÍA

La Teoría Fundamentada ha sido utilizada en una amplia gama de investigaciones en las diferentes ramas de conocimiento, y sobre una amplia gama de temas: salud, educación, política y sociedad, entre otros (Muela-Meza 2004).

En el área bibliotecológica, la metodología cualitativa ha sido ampliamente utilizada para identificar las necesidades de información, realizar estudios de usuarios, análisis bibliográficos (Hernández 2019), conocer las tendencias educativas, estudios bibliométricos (Arana 2020) o los retos de la disciplina, por citar algunos solamente. Retomando la importancia de esta perspectiva metodológica, la bibliotecología puede ser beneficiada al abrir caminos para una mejor comprensión de los fenómenos relacionados con la información y la biblioteca, centros de documentación y escenarios que aún son poco explorados desde esta rama de conocimiento.

Por ejemplo, la Teoría Fundamentada se ha utilizado para estudiar aspectos como las necesidades de información en diferentes tipos de usuarios, que van desde estudiantes, investigadores, profesionales, comunidades y público en general (referencia).

Otro rubro estudiado desde esta aproximación metodológica ha sido la gestión de información en las organizaciones como empresas, bibliotecas, centros de documentación y escenarios emergentes como museos e instituciones educativas, entre otros.

Además, se ha utilizado para documentar la experiencia del personal bibliotecario en los diferentes tipos de bibliotecas, como las públicas, las especializadas o las académicas.

Utilizar la Teoría Fundamentada en la bibliotecología permite comprender de mejor manera los fenómenos relacionados con el mundo de la información y de las bibliotecas desde las diferentes perspectivas de los usuarios, el profesional y las instituciones. Esto, a su vez, permite desarrollar teorías y prácticas que sean relevantes y significativas para el quehacer práctico que se vive en la cotidianidad del área bibliotecológica. Además, se fortalece el desarrollo teórico que sustenta y estructura la bibliotecología.

## CONSIDERACIONES FINALES

La investigación cualitativa es un recurso metodológico importante y significativo para abordar fenómenos en las ciencias sociales y humanísticas, ya que parte de un enfoque inductivo y permite conocer fenómenos desde distintas perspectivas.

La Teoría Fundamentada ha sido utilizada en una amplia y variada gama de investigaciones en múltiples áreas de conocimiento, ya que permite generar nuevas ideas y perspectivas, además de facilitar la comprensión de fenómenos poco estudiados o documentados, complejos y de no fácil acceso.

En cuanto al aspecto de recolección de datos, la Teoría Fundamentada permite, a través de la forma cuidadosa y rigurosa de obtener y analizar la información, que se conforme un cuerpo de información con forma y contenido congruente y válido, mismo que facilitará la generación de teorías emergentes.

Entonces, la importancia de la Teoría Fundamentada radica en la forma en como se aborda un fenómeno y la posibilidad de desarrollar teoría que se pueda aplicar en otros contextos. De esta forma, y en relación con la bibliotecología, se determina que es una excelente vía de investigación que contiene todos los elementos necesarios, desde su estructura metodológica, coherencia interna y validez interna-externa, para apoyar el desarrollo de las diferentes áreas disciplinares y enriquecer de manera significativa la consolidación del estudio de la información.

En el quehacer investigativo, Cortés (2016, 11) refiere que “la investigación siempre nos da conocimientos útiles para solucionar los diferentes problemas que aquejan a la sociedad, ya sean de tipo económico, social, laboral o de salud”. Por lo que, desde el ámbito bibliotecológico, es necesario que las habilidades desarrolladas y puestas en práctica en la investigación sean significativas y de relevancia para la disciplina y para el/la propio/a investigador/a, como lo señalan Valdivia y Fernández (2020), así como en el refinamiento de competencias (Huerta 2020).

La Teoría Fundamentada es, sin duda, una alternativa viable y de gran alcance para el estudio de múltiples fenómenos de investigación desde diferentes posturas teóricas; una de ellas, la bibliotecología, que ha sabido maximizar su potencial en sus respectivas áreas de aplicación y conocimiento.

## REFERENCIAS

- Arana Barbier, Pablo José. 2020. "Situación de la confianza en la teoría fundamentada versus la modelación de ecuaciones estructurales: un estudio bibliométrico comparativo para la administración". En *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 34 (83): 37-53. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.83.58111>.
- Charmaz, Kathy C. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. California: SAGE Publications.
- Cortés Padilla, María Teresa. 2016. *Metodología de la investigación*. México: Trillas.
- Hernández Salazar, Patricia. 2019. "Metodología cualitativa en bibliotecología y ciencia de la información. Un análisis bibliográfico de artículos académicos". En *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 33 (78): 105-120. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.58024>.
- Muela-Meza, Zapopan Martín. 2004. "Una introducción a las metodologías de investigación cualitativa aplicadas a la bibliotecología". En *LIBER: Revista de Bibliotecología* 6 (2).
- Strauss, Anselm y Juliet Corbin. 2002. *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Valdivia Yábar, Silvia Verónica y María Estela del Carmen Fernández Guillén. 2020. "La evaluación formativa en un contexto de renovación pedagógica: Prácticas al servicio del éxito". En *Actualidades Investigativas en Educación* 20 (1): 387-415. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v20i1.40159>.
- Vasilachis de Gialdino, Irene, coord. 2006. *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

## Aproximaciones a la visualización de información en investigaciones cualitativas

RODRIGO CASTANEYRA HERNÁNDEZ  
*Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales, UNAM*

### INTRODUCCIÓN

**T**radicionalmente, los productos (informes, proyectos, avances) de las investigaciones cualitativas se caracterizan por tener una elevada carga narrativa, con citas textuales, categorías de análisis y definiciones conceptuales donde no se suelen incluir visualizaciones; lo más cercano, quizás, puede ser el uso de tablas como una forma de comparar y/o articular categorías. No obstante, en los últimos años se ha incorporado paulatinamente el lenguaje visual en las investigaciones cualitativas; desde modelos conceptuales hasta la sistematización de resultados, como nubes de palabras o conexiones lingüísticas (similares a redes), gracias a los programas de análisis de datos (NVivo, ATLAS.ti, Provalis Research Text Analytics Software, Quirkos, MAXQDA, Dedoose y Raven's Eye, por mencionar los más comunes). Sin embargo, estos son apenas unos primeros intentos por incluir otros recursos más allá de la narrativa convencional que suele distinguir a las investigaciones cualitativas.

Este trabajo tiene como finalidad explorar los recursos visuales, no sólo como una herramienta que ayuda a facilitar la representación de contenido, teorías, argumentos, narrativas y resultados de una investigación cualitativa, sino que también plantea las dificultades de estas representaciones cuando se integran a procesos de visualización dominados por una abstracción de la información numérica y computacional.

De esta manera, se presenta un repaso de los ejemplos ya implementados en las investigaciones que utilizaron datos cualitativos, sus alcances y formas en las que los recursos visuales se han empleado, ya sea en las ciencias sociales o humanas. Para así, en un segundo apartado, enfatizar la importancia en el uso de estos recursos visuales, no sólo como un medio de difusión de información, sino también como una forma de demostrar resultados (ya sea mediante la exploración y/o la explicación) y lograr una mayor eficiencia con el lector o lectora al transmitir el mensaje deseado. El trabajo cierra con uno de los mayores retos que tiene la visualización de información en investigaciones cualitativas, que consiste en la representación de patrones o conductas sociales categóricas que no necesariamente recaen en una simplificación numeral, y cómo los procesos de la visualización en métodos cuantitativos se pueden usar, hasta cierto punto, para lograr una visualización de contenido lo más cercana a la realidad, evitando los sesgos de las interpretaciones matemáticas en que suelen caer los resultados cuantitativos.

### ¿EN DÓNDE ESTAMOS? ¿QUÉ NOS FALTA?

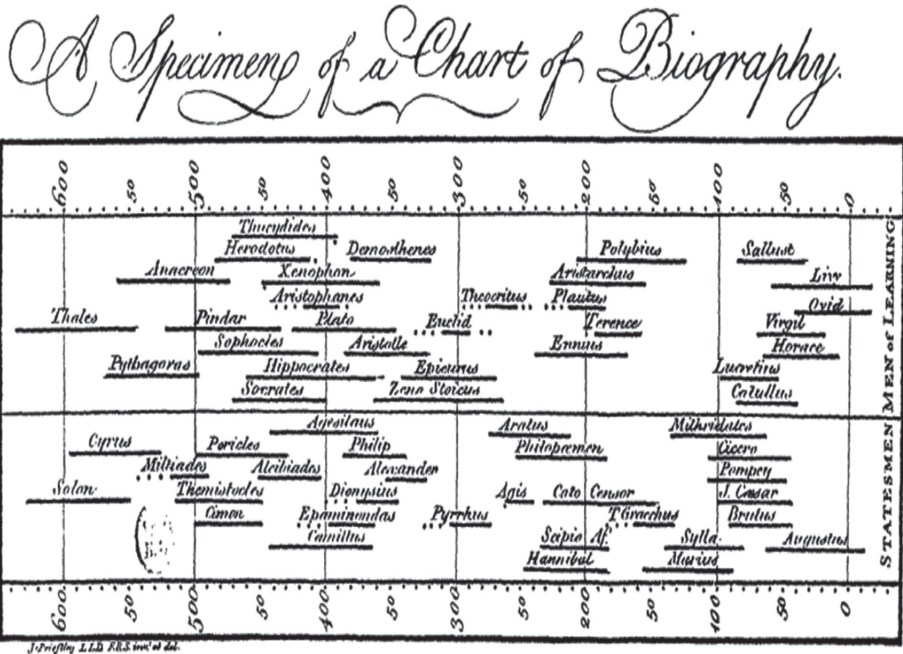
No es novedad el uso de visualizaciones para explicar procesos o resumir una gran cantidad de información. Sin embargo, desde una perspectiva cualitativa, la visualización de información ha pasado por cinco momentos clave, donde se transitó de la predominancia de la jerarquía de la información a la visualización narrativa de procesos explicativos y descriptivos del mundo.

El primer momento tuvo lugar poco antes de la formalización de las investigaciones cualitativas, que se concentraban en dos grandes temas: lo geográfico y los sucesos cronológicos. El primero



buscaba representar procesos espaciales, como caminos, territorios, estrellas; mientras que el segundo representaba el paso del tiempo, como se puede observar en la investigación de Joseph Priestley (1765) con su *Tabla de biografía* (figura 1), donde se marca con líneas la época en la que los eruditos vivieron, mientras que los puntos indican que las fechas de nacimiento o muerte no son precisas.

Figura 1. Tabla de biografía

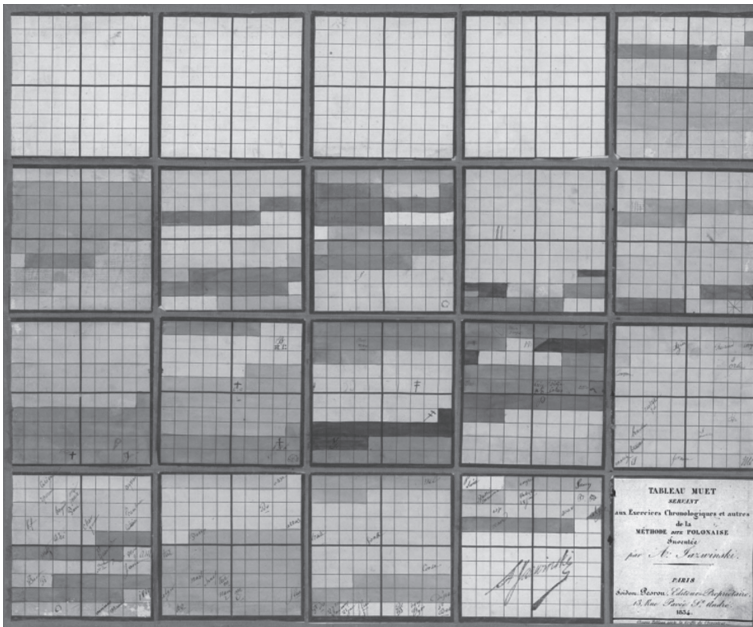


Fuente: Priestley (1765).

Casi setenta años después, en 1834, Antoni Jazwiński, bajo la idea del Sistema Polaco, publica el *Tablero del silencio* (mejor conocido por su nombre en francés: *Tableau Muet*), donde una caja dividida en 10 × 10 cuadros representa un siglo, mientras las filas delimitan las décadas, conformando así cada cuadrado un año (figura 2). La intención de Antoni, en un inicio, era representar

la información histórica de tal manera que facilitara recordar o memorizar sucesos, en los que cada color representaba una nación, y ciertos símbolos podrían señalar matrimonios, guerras, tratados o cualquier otro evento que para el inicio del siglo XIX eran causales de procesos históricos.

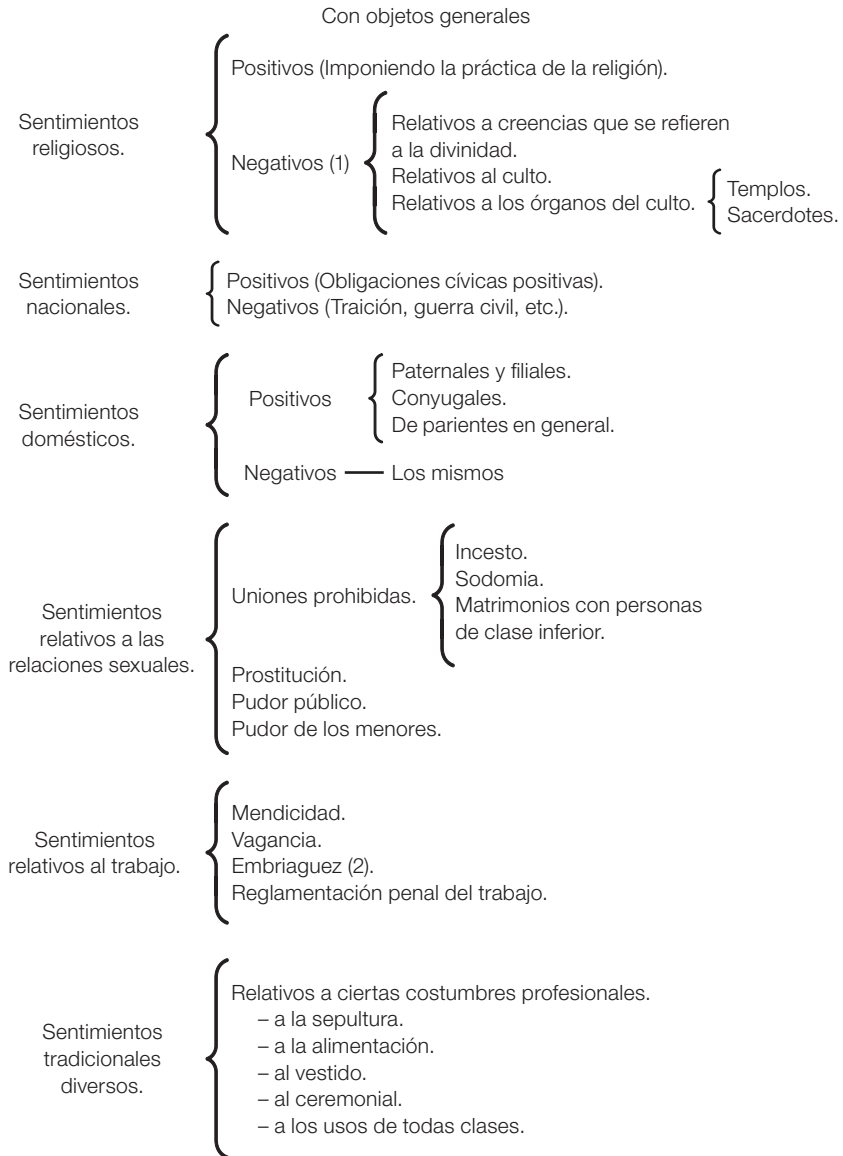
Figura 2. Tablero del silencio



Fuente: Jazwiński (1834).

Una vez formalizada la investigación cualitativa, durante el segundo momento clave la tendencia se inclinó por la narración exhaustiva y la descripción minuciosa de los procesos sociales, por lo cual era poco común encontrar ayudas visuales que acompañaran los estudios cualitativos. Dentro de las pocas formas de visualización se encuentra el uso de las tablas para la relación de categorías. Ejemplos de ello se pueden encontrar a lo largo del libro *La división del trabajo social* de Émile Durkheim, publicado en 1893 (figura 3).

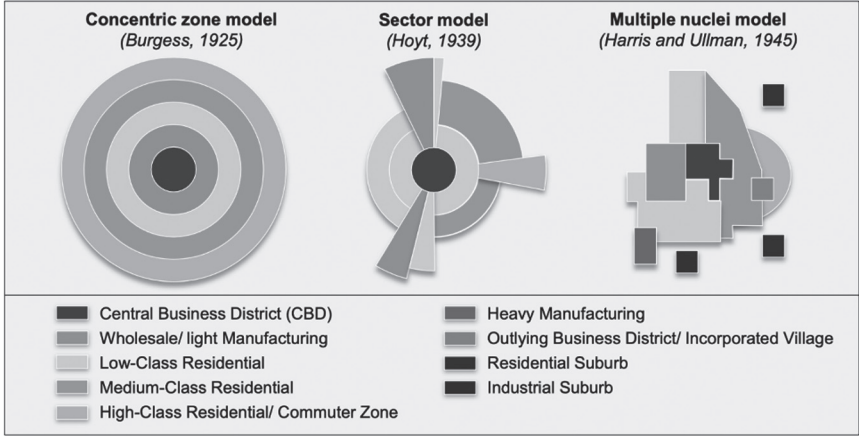
**Figura 3. Categorías de los sentimientos**



Fuente: Durkheim (2007).

Como se puede observar, las categorías principales están del lado izquierdo y se van desglosando de acuerdo con la categorización de cada sentimiento. Esta forma de visualización no cambió sino hasta el tercer momento, con el apogeo de la Escuela de Chicago, que se concentró en las visualizaciones de procesos, como los diagramas de las teorías y modelos referentes a la estructura urbana, que buscaban la mejor manera de organizar la ciudad de Chicago (figura 4).

Figura 4. Teorías y modelos de la estructura urbana



Fuente: Modelos de Park y Burgess (1925), Hoyt (1939) y Harris y Ullman (1945). Imagen obtenida de Schlesinger (2013).

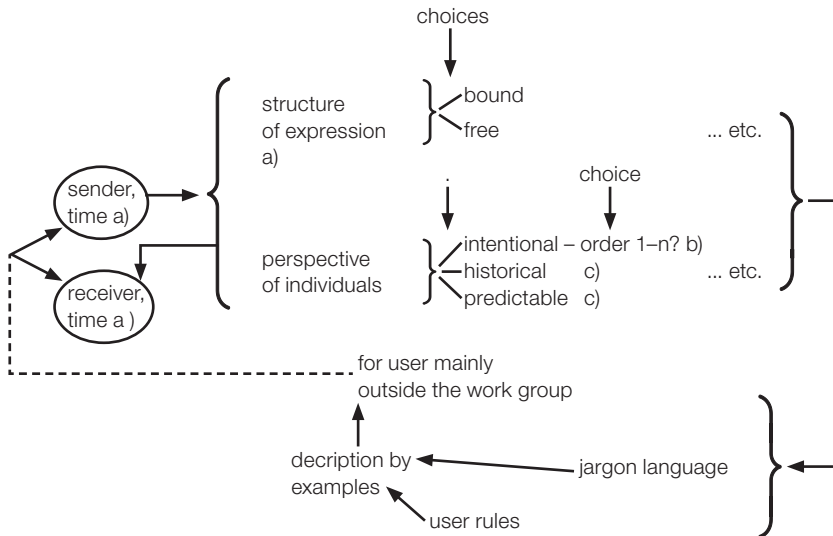
Por otro lado, durante las investigaciones en bibliotecología y estudios de la información, los diagramas aparecen en los años ochenta, sobre todo en los procesos que tienen que ver con la sistematización y recuperación de información en sistemas informáticos. Así ocurre en el caso de Bates (1985), donde relaciona a través de un cuadro la búsqueda activa y pasiva de manera directa e indirecta; o bien, una suerte de diagrama de flujo de Sandström (1985), que refiere a partir de la toma de decisiones (figura 5).

**Figura 5. Diagramas utilizados en sistemas informacionales**

## 2. The exploratory paradigm

In order to discuss the exploratory paradigm, let us first examine a schematic view of different types of information seeking behavior:

	DIRECTED	UNDIRECTED
ACTIVE	"I'm looking for info on..."	Browsing
PASSIVE	"I'm keeping my eyes open for..."	Open to whatever impinges on my awareness



a) see section 4.3 for examples

b) see " 4.4 " "

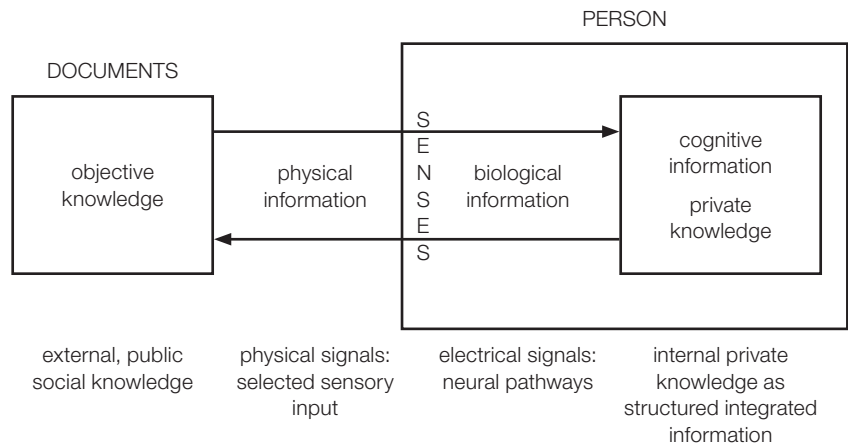
c) see " 4.5 " "

Fuente: Bates (1985) y Sandström (1985).

Con la llegada del positivismo en el cuarto momento clave, las visualizaciones de información cualitativa decaen, y más bien adoptan un matiz cuantitativo, para ser utilizadas como una forma de contextualización de las investigaciones en la mayoría de las ciencias, no sólo en la bibliotecología. Este uso se popularizó y alcanzó a todas las gráficas más comunes, como las de columnas, de barra, de línea, circulares o de área, que se pueden generar en las aplicaciones de procesamiento de datos (hojas de cálculo, Excel o Numbers).

Con el paso del tiempo, el repunte de la fenomenología y el uso de los métodos mixtos han diversificado su uso y la creatividad. Por ejemplo, Todd (1999) ilustra la relación entre la información contenida en documentos y los procesos cognitivos de las personas (figura 6).

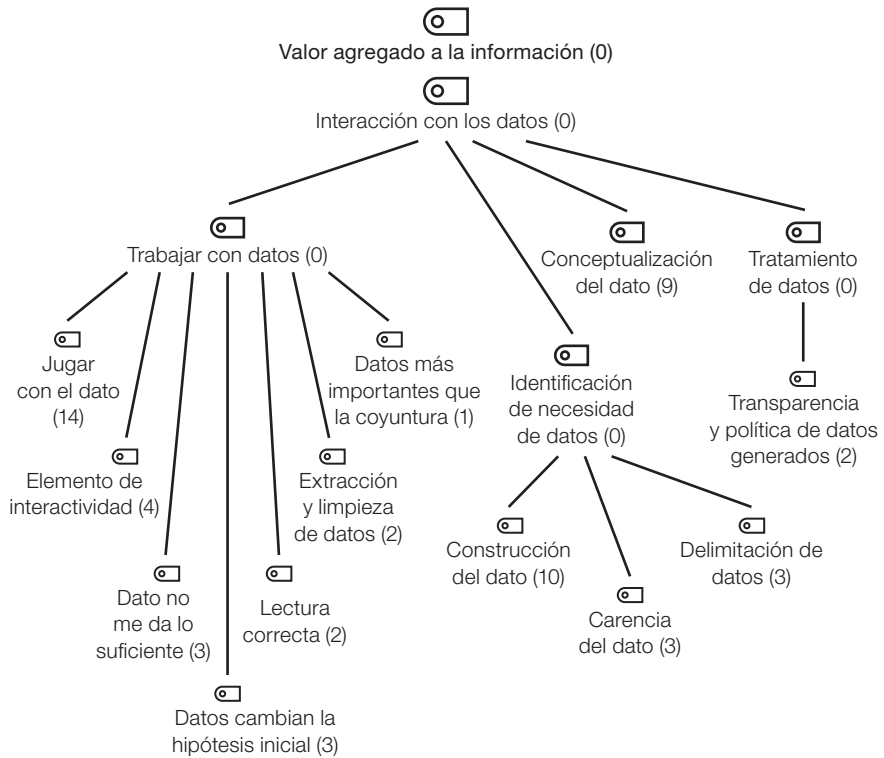
*Figura 6. Relación conocimiento-información de Brookes*



Fuente: Todd (1999).

Asimismo, el trabajo doctoral de Ortiz Reyes (2019), donde jerarquiza conceptos a partir de la frecuencia y categorización de su trabajo de campo (figura 7), da cuenta de cómo las visualizaciones no son estrictamente numéricas, sino también narrativas y descriptivas.

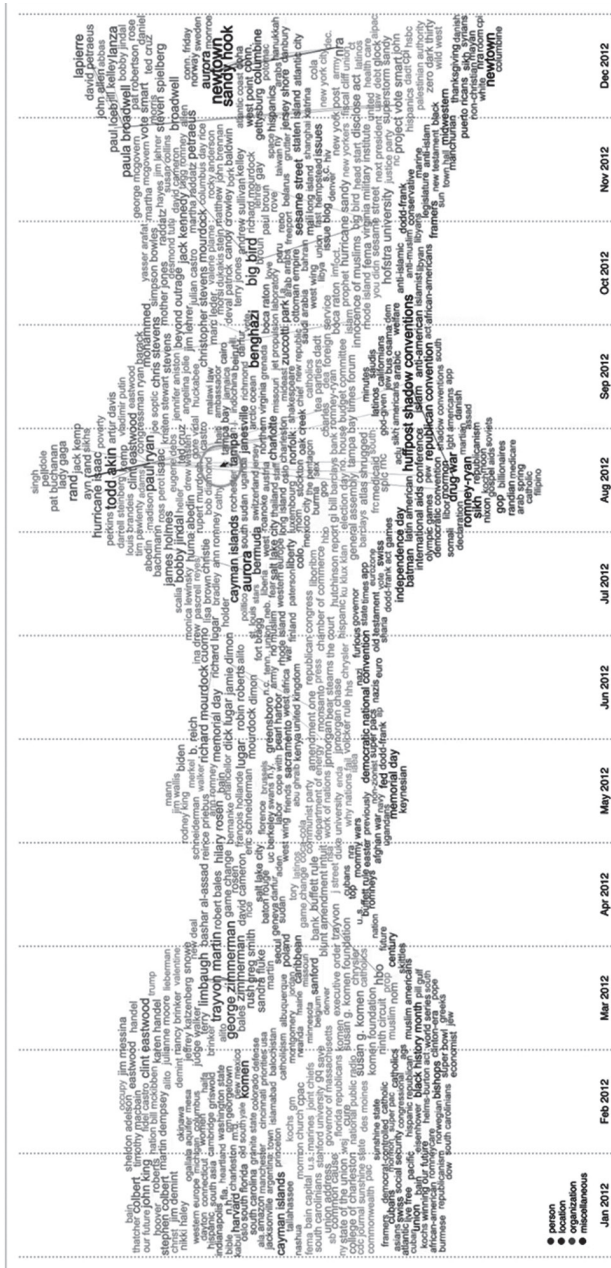
Figura 7. Interacción con los datos



Fuente: Ortiz Reyes (2019).

En este orden de ideas, la tendencia ha sido tratar de hacer uso de las gráficas realizadas en un inicio desde lo cuantitativo a usar procesos meramente cualitativos, como la frecuencia de uso de palabras en una entrevista, las relaciones de actores, entre otros. Recientemente, Holtz (2023) ideó un nuevo gráfico al combinar una visualización cualitativa como la nube de palabras y la *streamgraph*, la cual requiere de datos numéricos para ser realizada, dando como resultado un nuevo gráfico que bautizó como *wordstream*, donde se visualiza la categorización de las palabras, las palabras mismas y el uso de ellas en el tiempo (figura 8).

Figura 8. WordStream: Herramienta interactiva



Fuente: Holtz (2023).

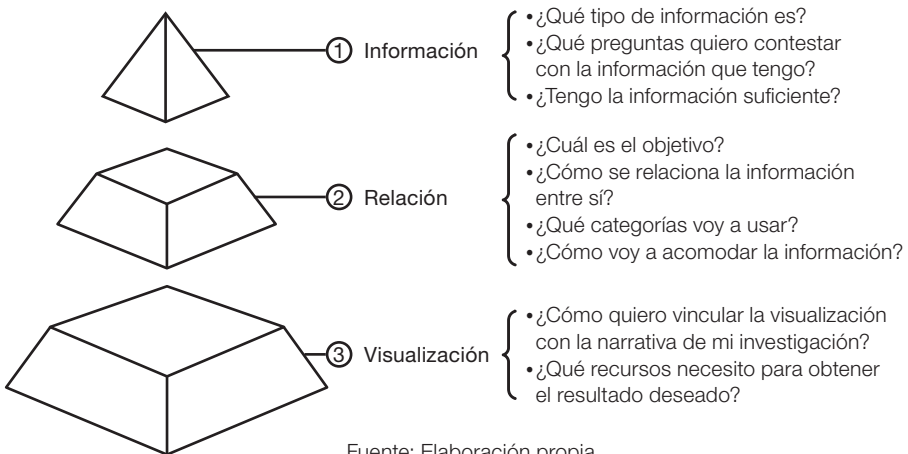


## DE LA NARRATIVA A LO VISUAL

Bajo este panorama surgen dos preguntas. La primera: ¿en qué nos ayuda realizar visualizaciones en métodos cualitativos?; y la segunda: ¿qué se necesita para realizar visualizaciones? Una respuesta provocativa para las dos preguntas: *depende*. Es decir, las visualizaciones en las investigaciones cualitativas pueden ayudar a simplificar datos cualitativos complejos, con el propósito de resaltar patrones, tendencias y/o relaciones. También pueden hacer visibles las relaciones o la identificación de agentes sociales, pueden facilitar la difusión y la comunicación de la investigación, o, como en el caso de Todd (1999), apoyar a explicar alguna teoría.

En general, las visualizaciones van a facilitar una comprensión más detallada de los fenómenos estudiados, y la toma de decisiones, a partir de los datos obtenidos en las investigaciones. Sin embargo, el modo en el cual pueden facilitar una investigación depende de la información con que se cuenta. Por lo tanto, una respuesta más detallada de la segunda pregunta sería que es necesario tener clara la información que se tiene, la relación que se le quiere dar y la visualización que se está buscando (figura 9).

Figura 9. Proceso de realización de visualizaciones



Fuente: Elaboración propia.

En lo que se refiere a la información, se deberá contemplar el tipo con que se cuenta: cronológico, de frecuencia, de un proceso, jerárquico o una combinación de éstos. Una vez identificado el tipo, habría que contestar: dada esta información, ¿qué preguntas puedo/quiero contestar?; ¿qué tema estoy tratando dentro de mi investigación con esta información?; posteriormente, es necesario evaluar si la información que tengo es suficiente para las preguntas de investigación, ya que, de ser poca, quizá no sea necesaria una visualización; o en el caso contrario, si la información es mucha, será necesario reducirla para poder realizar la visualización. En otras palabras, el primer paso consiste en comprender con qué información se trabaja y encontrar un punto medio entre el exceso y la falta de información.

El segundo paso consiste en la relación. Se trata de encontrar el objetivo de lo que se quiere transmitir; si se pretende explicar algo con dicha visualización o bien explorar alguna teoría, evento, proceso. Por lo tanto, este segundo paso debe centrarse en la categorización de la información de acuerdo con las categorías de la investigación, o de los procesos o teorías que se quiere visualizar. Las categorías van a permitir estructurar la información para poder utilizarla. Hay que tener en cuenta que la relación que se está buscando es la que se da entre las categorías y la entrada de información de la investigación.

De esta manera, el tercer paso es la visualización en sí misma. ¿Cuál es la mejor manera en la que se puede hacer uso de los recursos visuales para que estos puedan vincularse con la narrativa de la investigación? O, mejor aún, y retomando el segundo paso: ¿el propósito es explicar un suceso, proceso, dinámica o relación compleja, o la exploración de algún flujo, comportamiento, proceso? Para enseguida cuestionarse si la visualización está vinculada a un resultado empírico o más bien tiene relación con una investigación documental/histórica. Una vez contestadas estas preguntas, se tendrá una idea de cómo es que la representación de información se podría realizar, dando pauta a la elección de los recursos que se tienen a la mano para obtener dicha visualización. Muchas veces los recursos van a estar limitados a las aplicaciones que puedan servir para realizar la visualización. Y el tiempo es

también uno de los factores más importantes a considerar, ya que hay que tener en cuenta que el proceso de análisis e interpretación de información en las investigaciones cualitativas es uno de los que toma más tiempo. Sumarle a esto la realización de recursos visuales es un tanto similar.

## MÁS ALLÁ DE FRECUENCIAS Y NÚMEROS

A diferencia de las visualizaciones cuantitativas, las visualizaciones cualitativas no buscan una exactitud métrica, sino una representación justa. Para entender esta afirmación, se tiene que ubicar desde dónde están paradas las visualizaciones cuantitativas a partir de la gramática de Wilkinson (2014), la cual es una de las más utilizadas en la realización de gráficos usando código (paquete ggplot en R). La gramática indica que cada gráfico se compone de ocho capas: datos, estética, geometría, facetas, estadística, escala, coordenadas y tema (tabla 1). No siempre todas las capas son necesarias, sólo las primeras tres son obligatorias.

**Tabla 1.** Capas para la visualización de datos cuantitativos y cualitativos basada en la gramática de Wilkinson

Capas	Cuantitativos	Cualitativos
Datos	Base fundamental y obligatoria.	
Estética	Se indican las variables que se van a graficar (ejes, color, tamaño).	
Geometría	Tipo de visualización que se desea (barras, líneas, puntos, histogramas).	
Facetas	Se puede generar subgráficos, lo cual permite comparar grupos de datos.	

## ***Tendencias y prospectiva...***

Capas	Cuantitativos	Cualitativos
Estadística	Permite adicionar información estadística (como tendencias estadísticas en los datos).	No son datos estadísticos, pero pueden representar tendencias respecto a las frecuencias de los datos, o bien distinguir entre un proceso y otro.
Escalas	Permite presentar la información en escalas logarítmicas.	Un objeto puede representar un suceso, comportamiento o la frecuencia de lo que se quiere graficar, sin necesidad de parámetros numéricos, sino geométricos, colores o espacios vacíos.
Coordenadas	Cómo se van a combinar las variables seleccionadas (x, y) en la capa estética.	
Tema	Apariencia final de la gráfica.	

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, se observa que las capas *estadística* y *escalas*, son las que distinguen entre una y la otra. La primera, al ser inerte a los datos cuantitativos, no se suele usar en las visualizaciones cualitativas. Se usan otros recursos de distinción, como colores o formas, pero que no están ligados a un análisis numérico y estadístico de lo que se representa en el gráfico. La segunda sufre el mismo proceso; sin embargo, los datos cualitativos en esta etapa serán los más importantes a la hora de visualizar una gráfica, ya que, al no tener parámetros de medición como tales, están sujetos a la interpretación, ya sea porque provienen de un trabajo empírico previo, o bien porque se construyen a partir de la misma intención del o la investigadora.

Por ejemplo, si se buscara explicar las relaciones entre diferentes términos (según su uso coloquial, sinonímico, o bien, sin terminología técnica o académica que sirva para explicar un proceso), en un primer momento se podrían sistematizar con las definiciones que se les otorgan (tabla 2), las cuales serían los datos, de acuerdo con la gramática de Wilkinson.

**Tabla 2.** Ejemplo de una sistematización de términos con definiciones

Término	Definición
TERM A	DEF A
TERM B	DEF B
TERM C	DEF C

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, de acuerdo con el análisis teórico, las perspectivas empíricas o la explicación que se le está dando a los términos de la investigación, se generan las variables: TEOR 1, TEOR 2 y TEOR 3, y EMP 1 y EMP 2; las cuales funcionan como la capa estética del proceso. De esta manera, como se busca la relación entre términos y variables, la capa *coordenadas* es necesaria, por lo que el siguiente paso es buscar la relación entre las TEOR (eje vertical) y las EMP (eje horizontal), que bien podrían sistematizarse de la misma manera que en el primer paso (tabla 3).

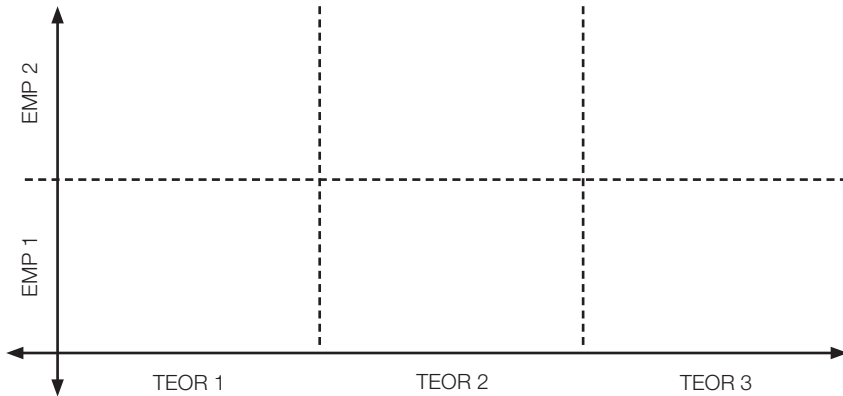
**Tabla 3.** Ejemplo de una sistematización de términos con definiciones con variables

Término	Definición	Eje vertical	Eje horizontal
TERM A	DEF A	TEOR 2	EMP 1
TERM B	DEF B	TEOR 3	EMP 2
TERM C	DEF C	TEOR 1	EMP 2

Fuente: Elaboración propia.

Si bien es cierto que la tabla 3 podría ser ya por sí misma un producto con el cual los métodos cualitativos podrían valerse para realizar un análisis, esta misma tabla, sin embargo, da la posibilidad de visualizar la relación entre términos. Haciendo uso de los ejes y de la capa geometría, se puede generar una retícula (figura 10).

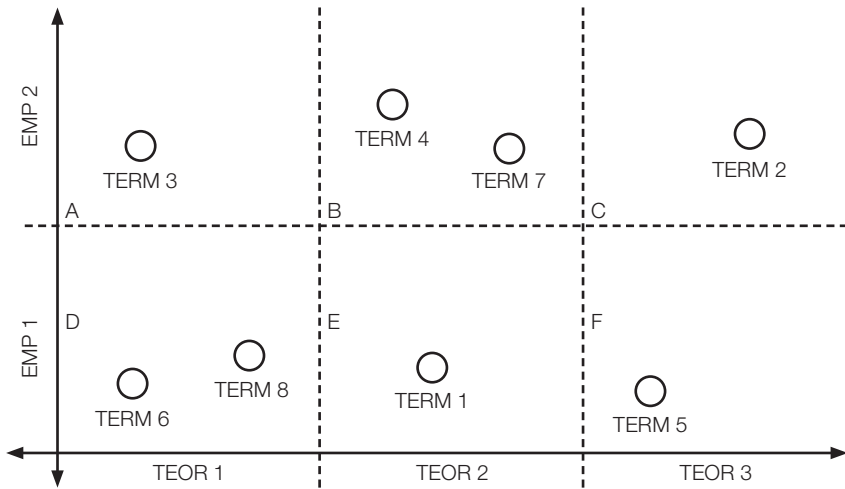
*Figura 10. Retícula de términos simples*



Fuente: Elaboración propia.

Con la retícula es posible poner en práctica una representación justa de la información y, por lo tanto, la narración de las relaciones entre los términos se podría visualizar de una mejor manera. Utilizando la figura 11, se verá que cada relación entre TEOR y EMP tiene un distintivo; en este caso es una letra (A-F), sin embargo, es posible nombrar dicho módulo si es necesario, o bien, definirlo por sí mismo. La posición del término dentro de cada módulo, al final va a representar la inclinación de la misma definición dentro del módulo ya dado por el o la investigadora.

Figura 11. Ejemplo de la retícula de términos simples



Fuente: Elaboración propia.

También se puede optar por hacer uso de la capa *escala* para usar parámetros geométricos o colores como una forma de ayuda visual. O en un caso donde existan muchos términos, la capa *facetas* puede ser útil para ilustrar mejor los módulos al permitir que éstos se vean como un subconjunto individual que pueda analizarse por separado sin necesidad de relación con los demás módulos, en caso de que dentro de la redacción o como objetivo de la investigación se prefiera enfocar en uno o varios de ellos y no en el conjunto.

## CONCLUSIONES

La visualización de información en investigaciones cualitativas aún es relativamente nueva. Si bien responde a una tendencia ligada a los enfoques propios de las ciencias mismas, actualmente se han empezado a buscar nuevas formas de representar la información, usando los programas o las construcciones dadas por la estadística y la computación, generando también las pro-

pías, como los modelos de procesos, comportamientos o, en el caso anterior, de relación.

El camino que falta por recorrer deberá ser trazado por la naturaleza de los métodos cualitativos. Generar las aplicaciones, para que no sólo se dependa de una frecuencia numérica, y más bien de una característica cualitativa que facilite la obtención, análisis e interpretación de la información; es decir, que facilite el proceso empírico de una investigación cualitativa. Algunas recomendaciones, además de las ya expuestas:

- La sistematización en cualquier investigación es vital para identificar las variables y categorías, ya que con ellas es posible realizar la interpretación y análisis, ya sea narrativo o visual.
- Siempre hay que narrar lo que se visualizó. Es importante no perder la caracterización de las investigaciones cualitativas; es decir, las visualizaciones son una herramienta más.
- La simplificación y ajuste de la información es una tarea constante a la hora de interpretar la información. Sin embargo, en investigaciones empíricas, la simplificación no es la eliminación de información, sino, más bien, la resignificación de ésta en datos más manejables.

## REFERENCIAS

- Bates, Marcia J. 1986. "Online Information Retrieval". En *Intelligent Information Systems for the Information Society: Proceedings of the Sixth International Research Forum in Information Science (IRFIS 6), Frascati, Italy, September 16-18, 1985*.
- Dukes, Hunter y Adam Green. 2021. "Visualizing History: The Polish System". En *The Public Domain Review*. <https://publicdomainreview.org/collection/visualizing-history-the-polish-system/>.



- Durkheim, Émile. 2007. *La división del trabajo social*, 6.<sup>a</sup> ed. México: Colofón.
- Harris, Chauncy D. y Edward L. Ullman. 1945. "The Nature of Cities". En *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 242: 7-17.
- Holtz, Y. 2013. *WordStream: Interactive Tool for Topic Visualization*.
- Hoyt, Homer. 1939. *The Structure and Growth of Residential Neighborhoods in American Cities*. EUA: Federal Housing Administration.
- Jaźwiński, Antoni. 1834. *Tableau muet servant aux Exercices Chronologiques et autres de la Méthode dite Polonaise*. París: Isidore Person, Libraire-Éditeur.
- Ortiz Reyes, José Valentín. 2019. "El comportamiento informativo y los procesos de valor agregado a la información de los reporteros que ejercen el periodismo de datos". Tesis doctoral. Facultad de Filosofía y Letras, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
- Park, Robert E. y Ernest W. Burgess. 1925. *The City*. University of Chicago Press.
- Priestley, Joseph. 1765. *An Essay on a Course of Liberal Education for Civil and Active Life*. Inglaterra: C. Henderson.
- Schlesinger, Johannes. 2013. "Agriculture Along the Urban-Rural Continuum: A GIS-Based Analysis of Spatio-Temporal Dynamics in Two Medium-Sized African Cities". Tesis doctoral. Faculty of Environment and Natural Resources, Albert-Ludwigs-Universität Freiburg im Breisgau.

- Sandström, G. 1986. "Multitextual Descriptions". En *Intelligent Information Systems for the Information Society: Proceedings of the Sixth International Research Forum in Information Science (IRFIS 6), Frascati, Italy, September 16-18, 1985*.
- Todd, Ross J. 1999. "Back to Our Beginnings: Information Utilization, Bertram Brookes and the Fundamental Equation of Information Science". En *Information Processing & Management* 35 (6): 851-870. [https://doi.org/10.1016/s0306-4573\(99\)00030-8](https://doi.org/10.1016/s0306-4573(99)00030-8).
- Wilkinson, Leland. 2014. *The Grammar of Graphics*, 2.<sup>a</sup> ed. Chicago: Springer.

## Aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore

HUGO ALBERTO GUADARRAMA SÁNCHEZ

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM*

### INTRODUCCIÓN

CinemaScore (2023) es una empresa estadounidense fundada en 1979, reconocida por su servicio de encuestas referentes al nivel de aceptación de las películas proyectadas en las salas de cine en algunas de las ciudades de Estados Unidos y Canadá. El servicio de CinemaScore tiene como propósito medir el atractivo de las películas, así como los niveles de aceptación y satisfacción, basados en las expectativas de las audiencias. A partir de 1999 CinemaScore habilitó su propio sitio web para el público en general, teniendo como criterio principal aquellas proyecciones que se exhiben en más de 1 500 pantallas.

Cada viernes, en la noche del estreno de las películas, se realizan de 400 a 500 encuestas, utilizando boletas impresas para ser dobladas de acuerdo con las reacciones de los asistentes. La muestra puede realizarse en 25 ciudades, de acuerdo con Wilkinson (2018), pero únicamente se seleccionan 5. Las encuestas se realizan, principalmente, en Los Ángeles, San Diego y Las Vegas.

No obstante, existen diversas variables en la metodología de dicho servicio, pues la popularidad de CinemaScore es del conocimiento de los espectadores que asisten a las salas de cine par-

ticipantes, y, en consecuencia, deducen que pueden influir en los resultados de las encuestas por el hecho de acudir a la noche del estreno. Por otra parte, existen sesgos en los resultados de CinemaScore debido a la reducida cantidad de la muestra.

St. Lawrence (2021) y TV Tropes (2022) mencionan que la escala de calificaciones está delimitada por letras, las cuales representan valores de satisfacción. A es bueno, pero B es inestable. La mayoría de los éxitos obtienen una B+. Dependiendo del tipo de la inversión y del género, las películas pueden balancearse y acortarse de acuerdo a sus calificaciones; aunque, generalmente, para las grandes producciones, cualquier calificación por debajo de B significa problemas para las compañías cinematográficas, debido a una posible baja recaudación en taquilla.

De acuerdo con las tendencias, en los últimos años se considera, antes y después del estreno, que las películas relacionadas con la comedia obtienen calificaciones altas, pero las películas largas, complejas, abrasivas y deprimentes obtienen calificaciones bajas. Asimismo, cuando se abordan temas como la discriminación, la desventaja y la fe, se obtienen calificaciones altas; pero las películas de terror, en su mayoría, suelen obtener calificaciones bajas.

De lo anterior, se propone un planteamiento del problema enfocado en las expectativas *a priori* de los asistentes, que pueden influir en el momento de proporcionar y plasmar sus reacciones en la escala de valores de CinemaScore. Razón por la cual se considera que la satisfacción puede ser positiva o negativa durante la proyección cinematográfica a partir de ciertos aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore en la noche del estreno de las películas en algunas de las ciudades de Estados Unidos y Canadá. El objetivo de investigación consiste en describir los aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore.

## DESARROLLO

Los aspectos cualitativos que influyen en los resultados de CinemaScore pueden ser diversos, dependiendo del momento y el espacio en donde se realiza cada proyección cinematográfica. Por ello,

es menester delimitar dichos aspectos de una forma concreta y acotada, con la finalidad de poder relacionarlos y ordenarlos dentro de la subjetividad que permite entender su secuencia y conexión, para ello se han considerado algunas propuestas metodológicas en torno a los estudios cualitativos que se adaptan al objetivo de investigación, teniendo como punto de referencia los textos que han indagado los aspectos cualitativos en la satisfacción de los espectadores.

En este sentido, Schwandt (2001) comenta que un texto puede ser considerado un objeto de estudio apto para el análisis de alguna idea o acontecimiento, dependiendo de su terminología y de los temas que se abordan. Sin embargo, es necesario realizar un análisis en su contenido para encontrar los elementos que sean afines a la necesidad de información (en este caso, los aspectos cualitativos). Y la interpretación del texto debe procurarse desde una óptica objetiva. Para Valles (2000), un aspecto a destacar en la interpretación de los textos es la autenticidad, credibilidad y representatividad de los documentos que allanan el camino en los nuevos trabajos de investigación, indagación y reflexión de fenómenos sociales, pero siempre con limitaciones cognitivas en cada lector.

Con base en lo anterior, se han seleccionado textos referentes a los aspectos cualitativos en el consumo de los contenidos audiovisuales (Basu *et al.* 2023), la publicidad de las salas de cine (Mulia y Shihab 2020), los adelantos promocionales (Finsterwalder, Kuppelwieser y de Villiers 2012), la experiencia de los asistentes (Hanchard *et al.* 2020), además de las motivaciones de las audiencias (Walmsley 2011). A partir de los presentes textos, se desprenden otros subtemas que hacen posible una interconexión, construcción y configuración que permite una mejor comprensión del contexto concerniente a las reacciones de las encuestas de CinemaScore; sobre todo, del trasfondo en las proyecciones cinematográficas.

Para fines de una construcción categórica se podría seccionar la experiencia de los usuarios en dos conjuntos que agrupan elementos estrechamente relacionados. Estos conjuntos pueden ser nombrados como “lo previo” y “el acontecimiento”, dando pauta a un suceso posterior de participación en las encuestas de CinemaScore.

Dicho planteamiento se ha considerado con el propósito de crear un esquema constituido por diferentes tipologías con base en los textos seleccionados; con fundamento, a su vez, en la postura de Taylor (2016) concerniente a la tipología. De igual modo, hay que tener en cuenta que existe un riesgo de reduccionismo y simplificación al momento de elegir, delimitar y ordenar los elementos temáticos que representan los aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore.

Mulia y Shihab (2020) arguyen que, usualmente, el comentario de boca en boca (*Word of Mouth*) es un factor que puede desencadenar la búsqueda de información sobre la película, al generar curiosidad en las personas que se interesan en la historia preliminar o en algunos aspectos temáticos del producto audiovisual. El comentario de boca en boca está relacionado con las expectativas positivas o negativas de la experiencia previa a productos similares o derivados del director o compañía cinematográfica. Los juicios emitidos por las personas pueden afectar en la decisión de las audiencias potenciales, exhortando a asistir o reservarse la posibilidad de acudir a las proyecciones en las salas de cine; sobre todo, desde la parte de los críticos, quienes poseen un considerable nivel de visibilidad en las plataformas digitales y en los medios de comunicación tradicionales.

Siguiendo a Mulia y Shihab (2020), la información de la película (*Film Information*) es un producto derivado del esfuerzo de los productores y de las compañías cinematográficas para transmitir algunos de los rasgos que explican el planteamiento de la película a los espectadores potenciales o al sector del mercado en donde está enfocado el contenido audiovisual. La información de la película está compuesta por los anuncios que se publican y difunden en la vía pública, así como en los comerciales televisivos o en las plataformas audiovisuales, considerando también los carteles impresos en las salas de cine. Mientras que la otra parte de la información de la película depende de los adelantos, sinopsis o avances (*trailers*) difundidos meses antes del estreno de las películas. En el caso particular de los adelantos, se pretende generar un estímulo y expectativas con algunas escenas y secuencias significativas. Dichos

avances son una promesa del contenido completo por el que se pagará en las salas de cine.

De acuerdo con Finsterwalder, Kuppelwieser y de Villiers (2012), los avances de las películas son formas afectivas y detonantes que producen autosatisfacción en los espectadores, quienes infieren, deducen o especulan la forma y el fondo del producto audiovisual, razón por la cual la edición de los avances es crucial en las campañas publicitarias de las compañías cinematográficas. Usualmente, los extractos de las películas representan y promueven el tono, la novedad visual y el corte cinematográfico a manera de un escaparate, en donde se condensa de manera sustancial el contenido extendido en tres secciones: tesis (planteamiento), antítesis (conflicto) y síntesis (conclusión). No obstante, en ocasiones la conclusión se omite en los avances publicitarios. Cabe recalcar que, a pesar de la calidad de los avances, el acto de boca en boca tiene un mayor peso en la publicidad de las películas.

Para Mulia y Shihab (2020), un componente de carácter interno en la información de la película es el conjunto de datos referentes a los actores y el director, puesto que la trayectoria, la fama y la experiencia son un soporte esencial en la publicidad de las películas. Incluso antes de difundir los avances audiovisuales, la contratación de los actores estelares es un precio alto que las compañías cinematográficas están dispuestas a pagar a cambio de generar mayores ingresos en el consumo de las proyecciones cinematográficas.

Hanchard, Merrington y Wessels (2020) agregan que el deseo (*desire*), el cual se desprende “del querer obtener” algún objeto o experiencia, es el resultado de la información de la película y/o de los comentarios en torno al nuevo contenido audiovisual en vías de estreno, a manera de causa y efecto. En determinadas comunidades que están estrechamente vinculadas a algún producto generado desde la industria cinematográfica, las personas, al estar inmersas en ciertas necesidades de consumo, buscan satisfacer sus expectativas personales. En complemento, Finsterwalder, Kuppelwieser y de Villiers (2012) consideran que el nivel de las expectativas (*expectations*) depende del género cinematográfico, al focalizar el producto hacia las audiencias específicas, teniendo en

cuenta las preferencias y las demandas concretas de los espectadores, puesto que se espera que el contenido cumpla con ciertas características mínimas en su presentación.

Hanchard, Merrington y Wessels (2020) mencionan que, una vez que se ha seleccionado la película por parte de los consumidores a partir de la promoción del producto cinematográfico, la elección de la sala de cine adquiere relevancia en la percepción de los asistentes a las proyecciones, debido a la calidad sonora y visual que pueden ofrecer las diferentes empresas y cadenas de salas de cine. Por esta razón, los asistentes buscan obtener un mejor grado de inmersión, aunque la experiencia y la percepción sean diferentes en cada uno de los espectadores que conforman la audiencia que consume el mismo contenido audiovisual. A partir de la subjetividad de cada individuo se produce una experiencia cinematográfica individualizada, a pesar de las propiedades tecnológicas de las salas de cine, considerando que se ingresa a la sala de forma grupal para presenciar el mismo producto cinematográfico.

Para Mulia y Shihab (2020), la calidad del equipamiento tecnológico en las salas de cine es relevante para los asistentes, ya que el contenido cinematográfico, ya sea en formato de disco óptico, descarga en línea o en cinta fílmica, destaca y se distingue en la parte del sonido (*sound technology*). Esto debido a que actualmente las plataformas digitales de contenidos audiovisuales de la industria cinematográfica y de las cadenas televisivas compiten con las empresas y cadenas que administran las salas de cine, ofreciendo, en el caso de las plataformas digitales, la inmediatez y la comodidad desde el lugar en donde los individuos habitan, laboran y/o descansan. En consecuencia, la ubicación, los horarios y las facilidades de acceso son propiedades a considerar por los asistentes.

Walmsley (2011) menciona que el entretenimiento, el confort mismo social, el placer comunitario y el hedonismo social juegan un papel sustancial en la asistencia a las salas de cine. El escapismo (*escapism*) es un motivador o detonador principal, por el hecho de generar un momento de aislamiento, desapego y desconexión temporal de la vida cotidiana de los asistentes; aunque la experiencia compartida y el compromiso social siguen siendo



elementos que generan la sinergia en la asistencia a los complejos culturales y a las salas de cine.

Aunque para Hanchard, Merrington y Wessels (2020) el escapismo puede entenderse en principio como una percepción individualista, cuando los espectadores acuden en compañía de alguien más se genera una retroalimentación que tiene lugar antes, durante y después del acontecimiento audiovisual. Y a partir de estas relaciones entre las personas se fortalecen los lazos sociales, pues se comparte una actividad lúdica, ocasionando que los vínculos y las comunicaciones se extiendan más allá de un acontecimiento audiovisual, produciendo un significado distinto y la influencia en el otro, al momento de compartir la experiencia en pareja o en grupo.

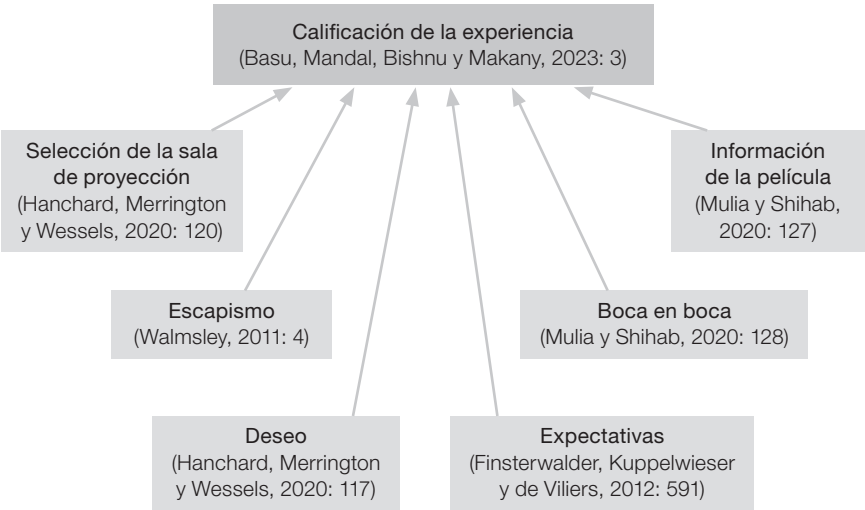
Basu y sus colaboradores (2023) explican que la experiencia del asistente puede describirse como: placentera/no placentera, agradable/desagradable y positiva/negativa, a raíz de los recuerdos producidos en el corto y mediano plazo. Estas experiencias generan en las audiencias opiniones que coadyuvan a crear respuestas a los estudios y encuestas de satisfacción en el uso de servicios y consumo de productos cinematográficos, de manera que la calificación de la experiencia puede cifrarse en una escala de valores que va más allá de lo placentero o no placentero, teniendo como propósito evaluar la satisfacción producida por las expectativas incubadas desde el deseo por el placer.

Siguiendo a Basu y sus colaboradores (2023), el tema de la inmersión es un aspecto que puede depender de la historia del contenido audiovisual. Sin embargo, la tecnología de las salas de cine es un aporte significativo en la experiencia del consumo. La inmersión, en un sentido técnico, puede entenderse como un catalizador para provocar emociones más profundas de la narrativa presentada en la pantalla, y con la capacidad de emular una sensación presencial en la trama que se desarrolla en los contenidos. De esta manera, la resolución visual y la sonora son propiedades adicionales en la inmersión generada en las salas de cine.

A manera de propuesta, con base en la lecturas seleccionadas y analizadas, se considera que los aspectos anteriormente mencionados podrían estar concatenados o conectados en serie,

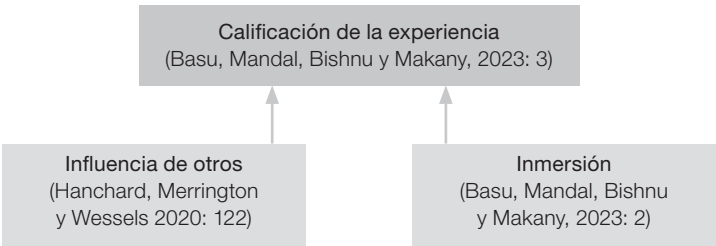
dependiendo de cada postura; o bien podrían existir más de dos momentos, además de “lo previo” (figura 1) y “el acontecimiento” (figura 2). Empero, en el presente texto se agrupan los aspectos en dos conjuntos. Dichos aspectos convergen en la calificación de la experiencia que se manifiesta en las boletas de CinemaScore.

**Figura 1.** Aspectos cualitativos presentados en el momento previo al acontecimiento



Fuente: Creación propia con base en los textos consultados.

**Figura 2.** Aspectos cualitativos presentados en el acontecimiento



Fuente: Creación propia con base en los textos consultados.

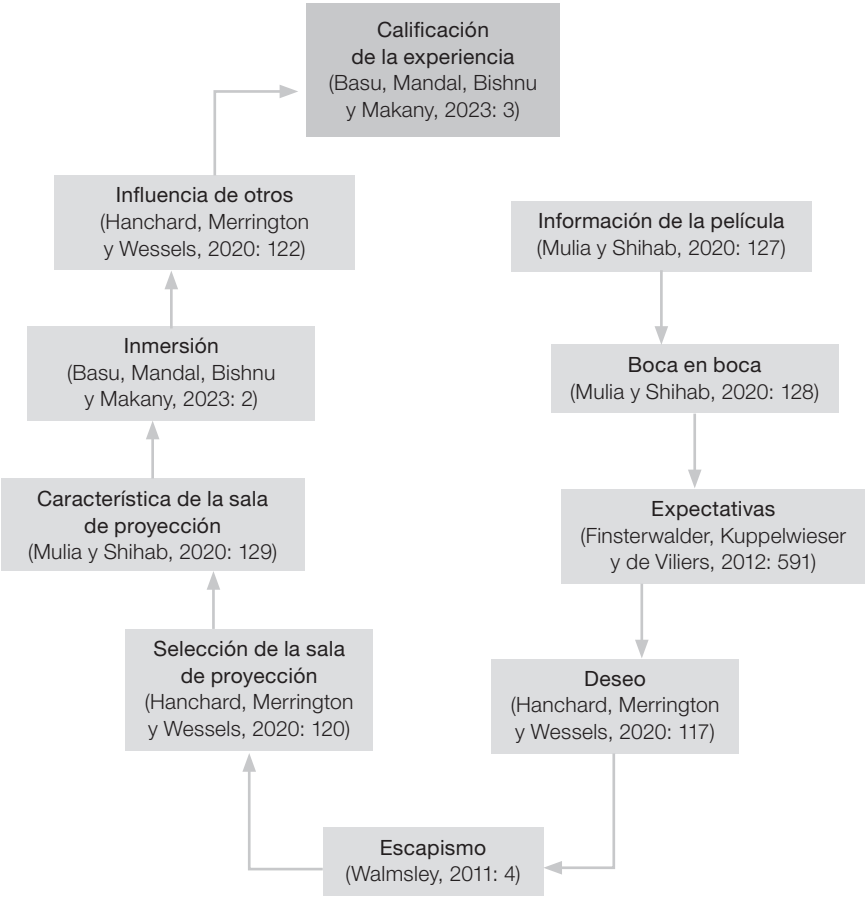
En lo referente a la secuencia de los aspectos detectados y seleccionados en los textos consultados (figura 3), el inicio del ciclo podría comenzar desde la información de la película, la cual produce las comunicaciones entre los individuos (de boca en boca), produciendo una retroalimentación en los asistentes potenciales, mismos que al acudir a las salas de cine adquieren el atributo de ser espectadores de un contenido cinematográfico, siendo el conjunto de espectadores una audiencia que consume un producto cinematográfico.

A raíz de los primeros datos y la información preliminar de los estrenos, se producen expectativas en los asistentes potenciales a las salas de cine, generando un deseo por conocer la trama del contenido audiovisual, así como por presenciar la composición visual y sonora propuesta por el director, en combinación con las actuaciones de los actores principales. El deseo generalmente radica en obtener algún placer por presenciar la historia y la trama como una vía de escape de la vida cotidiana.

La selección de la sala de proyección o del complejo cinematográfico depende del presupuesto de los asistentes, pero también del tipo de contenido audiovisual; por ello existen proyecciones que requieren de una pantalla específica, así como de un sistema de sonido de alta resolución. No obstante, la inmersión no sólo radica en la tecnología de cada sala de proyección, sino en el guion, la trama y la forma en que se desarrolla cada película, en contraste con sus versiones anteriores (en caso de ser un *remake* o secuela) o, por el contrario, tratándose de una idea novedosa en su respectivo género audiovisual.

Así como ningún individuo se encuentra aislado de otros comentarios acerca del producto audiovisual antes de asistir a la sala de cine, se entrecruzan comentarios y se comparten impresiones de forma directa e indirecta al momento de abandonar el recinto, por lo que pueden existir disonancias y coincidencias al momento de evaluar a la película. En este sentido, difícilmente se puede separar la experiencia subjetiva en cada individuo en las instalaciones del contenido audiovisual consumido, puesto que el grado de atención y satisfacción depende del comportamiento de otros asistentes, pero, sobre todo, de las circunstancias del entorno.

**Figura 3.** Aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore



Fuente: Creación propia con base en los textos consultados.

Finalmente, se puede especular que en la actualidad los aspectos cualitativos que inciden en la valorización de las películas dependen de una calificación previa por parte de aquellos individuos que asistieron a una presentación exclusiva, estreno anticipado o *première* reservada para la prensa y la crítica con el propósito de generar un alto nivel de asistencia a las salas de cine en los primeros

días y semanas de proyección. Estas reseñas son variables que pueden afectar tanto la reputación de las películas (de boca en boca) como las expectativas en cada asistente potencial.

## CONCLUSIONES

Los aspectos cualitativos que pueden presentarse, acumularse y cohesionarse en las proyecciones cinematográficas en las salas de cine, tienen la potencialidad de afectar el juicio de los espectadores, pues los adelantos publicitarios ofrecen elementos que tienden a ser interpretados individualmente e, incluso, pueden ser tergiversados al momento de presenciar el contenido extendido, sin mencionar otros aspectos, como las reseñas preliminares que se difunden días antes del estreno en cada país y ciudad. En el caso de CinemaScore, los aspectos cualitativos poseen una carga significativa al momento de presentar confrontaciones entre las expectativas y el producto ofrecido.

Las consecuencias que se derivan de las encuestas de CinemaScore afectan la recaudación de los ingresos en taquilla por el hecho de ser un medio de consulta en línea, pero, sobre todo, por ser un medidor de desempeño para las compañías interesadas en conocer el nivel de aceptación de sus productos cinematográficos en todos los sectores, además del sector del mercado al que van dirigidos sus productos. Los datos recopilados, organizados y estructurados de las encuestas de CinemaScore son, en cierta medida, información privilegiada, la cual se vende a los interesados en las primeras horas del estreno en Estados Unidos y Canadá.

Asimismo, pueden existir otros aspectos cualitativos que no se han identificado en los textos analizados, pero que podrían presentarse en el futuro de la literatura especializada al ser detectados nuevos fenómenos que alteran las formas de consumo y recepción por parte de las audiencias, como es el caso de las filtraciones desde los lugares de grabación o los altercados que suceden entre los actores y las compañías cinematográficas, así como los desacuerdos que se presentan con los directores de ciertas películas que generan un alto nivel de expectativas en las comunidades

de entusiastas. En adición a estos factores de cambio en el entorno comercial y económico del entretenimiento audiovisual de carácter cinematográfico, comienzan a surgir tendencias apegadas a ciertas ideologías que causan controversia en la sociedad en general.

A manera de cierre, emerge la reflexión acerca de la cuantificación de lo cualitativo en la industria cultural y creativa, desde la crítica en los medios tradicionales hasta las reseñas en las plataformas digitales en línea, causando una simplificación de las propuestas cinematográficas a partir de la subjetividad en cada persona que emite algún comentario positivo o negativo dentro de su propia escala de valores. En respuesta a estas actividades se manifiesta la presencia de las comunidades que respaldan, aclaran o minimizan las valoraciones emitidas por los diferentes actores con visibilidad en los medios tradicionales y digitales. Las comunidades funcionan a manera de mecanismo de equilibrio cuando existe una valorización desmedida por parte de los medios publicitarios o por algún algoritmo con la capacidad de cuantificar las reacciones en diferentes servicios digitales.

## REFERENCIAS

- Basu, Avirupa, Pratap Chandra Mandal, Ashutosh Bishnu Murti y Tamas Makany. 2023. "Shaping OTT Movie Consumption through Immersive Cinema: A Qualitative Investigation of Consumer Perspectives". En *Vision* 0 (0): 1-13. <https://doi.org/10.1177/09722629221138375>.
- CinemaScore. 2023. "About Us". <https://www.cinemascore.com/about-us/>.
- Finsterwalder, Jörg, Volker G. Kuppelwieser y Matthew de Villiers. 2012. "The Effects of Film Trailers on Shaping Consumer Expectations in the Entertainment Industry. A Qualitative Analysis". En *Journal of Retailing and Consumer Services* 19 (6): 589-595. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2012.07.004>.

- Hanchard, Matthew, Peter Merrington y Bridgette Wessels. 2020. "Being Part of an Audience: Patterns of Contemporary Film Audience Experience". En *Journal of Audience and Reception Studies* 17 (2): 115-132. <https://www.participations.org/Volume%2017/Issue%202/6.pdf>.
- Mulia, Dipa y Muchsin Saggaff Shihab. 2020. "Strategy to Maintain the Cinema Industry in the Middle of Development of Internet Technology". En *Jurnal Manajemen* 24 (1): 124-138. <https://doi.org/10.24912/jm.v24i1.634>.
- Schwandt, Thomas A. 2001. *The SAGE Dictionary of Qualitative Inquiry*, 2.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- St. Lawrence, Chris. 2021. "How Does CinemaScore Work? Rotten Tomatoes, IMDb, and Metacritic Explained". En *Discussing Film*, 17 de septiembre. <https://discussing-film.net/2021/09/17/how-does-cinemascore-work-rotten-tomatoes-imdb-and-metascore-explained/>.
- Taylor, Steven J., Robert Bogdan y Marjorie L. DeVault. 2016. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*, 4.<sup>a</sup> ed. Nueva Jersey: John Wiley and Sons.
- TV Tropes. 2022. "CinemaScore. Media Notes". <https://tvtropes.org/pmwiki/pmwiki.php/UsefulNotes/CinemaScore>.
- Valles, Miguel S. 2000. *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Walmsley, Ben. 2011. "Why People Go to the Theatre: A Qualitative Study of Audience Motivation". En *Journal of Customer Behaviour* 10 (4): 335-351. <https://doi.org/10.1362/147539211X13210329822545>.
- Wilkinson, Alissa. 2018. "CinemaScore, Rotten Tomatoes, and Movie Audience Scores, Explained: How Much Audiences Love or Hate a Movie is Hard to Measure Accurately". En *Vox*, 13 de agosto. <https://www.vox.com/culture/2018/8/13/17657264/cinemascore-rotten-tomatoes-audience-score-metacritic-imdb>.

# Relación entre usuarios de internet e índice de participación política en procesos democráticos directos en México

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM*

## INTRODUCCIÓN

Los análisis realizados desde un enfoque de métodos cualitativos ofrecen la posibilidad de que los fenómenos puedan ser analizados no sólo desde una óptica meramente cuantificable, sino desde un punto de vista de las cualidades específicas de los propios fenómenos, así como características, particularidades y especificidades que van dejando en su desarrollo o evolución; es decir, desde una óptica más integradora. En este sentido, en el presente trabajo se pretende poner a consideración que los resultados de los estudios llevados a cabo con una óptica cuantitativa no necesariamente estarán emparejados con los resultados que puede dar un enfoque cualitativo de los mismos estudios. De forma específica, se pone a consideración el tema de la apertura y participación ciudadana en procesos democráticos directos de los últimos años en México.

Sin duda, el uso de las tecnologías sigue permeando cada vez más en múltiples actividades de la vida diaria de los individuos. Las actividades políticas no están ajenas de llevarse a cabo por medio de las tecnologías, ofreciendo a la ciudadanía mucha infor-



mación para su conocimiento sobre el desarrollo de los asuntos públicos, así como brindándoles mayores herramientas para su participación y toma de decisiones sociales y políticas que influyan en esos mismos procesos públicos. Sin embargo, surge la inquietud de conocer qué tanto ese alto uso tecnológico está generando realmente a ciudadanos más informados e interesados en participar en la vida política del país.

Tomando en cuenta lo anterior, este capítulo estará dividido en los siguientes apartados generales: en primer lugar, desde una perspectiva teórica, se aborda el tema de la democracia y los diferentes mecanismos de participación ciudadana conocidos como democracia directa. En segundo, se hace un análisis de los resultados de los estudios de usuarios de internet en México, con objeto de conocer la tendencia no sólo en el número de usuarios, sino en los usos que se le da, intentando aterrizar con mayor precisión en los usos políticos. En el tercer apartado, se analiza el índice de la participación por parte de la ciudadanía en procesos de democracia directa en nuestro país, llevados a cabo por el actual gobierno federal, para conocer si existe una mejora en cuanto a la cultura democrática; es decir, conocer si el aumento del uso tecnológico está dejando, o no, una mayor participación ciudadana en momentos coyunturales democráticos. Se concluye con algunas reflexiones finales.

## REGÍMENES GUBERNAMENTALES Y LA APERTURA DE PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DIRECTA

La situación de la democracia en México no podría ser considerada como la de un modelo consolidado, sino como un modelo de régimen político híbrido, también conocido por algunos autores como democracias defectuosas, o como demodiversidad, si se plantea el análisis desde un punto de vista positivo. En este sentido, en el modelo de la demodiversidad propuesto, principalmente, por de Sousa (2004), se hace referencia a que no existe un único modelo de democracia, sino que la situación y características de cada una serán fruto de sus progresos, luchas y contradicciones

específicas, tanto en la forma en que los poderes públicos llevan a cabo los procesos democráticos, como en lo relativo a las características concretas de la sociedad, en específico, de la ciudadanía, en cuanto a su grado de participación en los procesos democráticos y su interrelación con el gobierno y los demás actores que influyen en la toma de decisiones públicas. Si bien este enfoque puede resultar positivo en cuanto a la apertura de formas de democracia que adquieran los gobiernos y los Estados, desde un punto de vista más amplio, el mismo autor advierte que “vivimos en un tiempo en que el autoritarismo social y político parece ganar terreno un poco en todo el mundo. Los países que se proclaman democráticos son, de hecho, democracias de baja intensidad, sociedades políticamente democráticas y socialmente fascistas” (de Sousa y Mendes 2018, 17).

Otros autores no fijan su análisis tanto en las características específicas de la democracia analizada, sino en cuanto a sus defectos y las problemáticas que las alejan de un modelo óptimo de democracia que asegure, a la par de la confiabilidad en la elección de las autoridades gubernamentales, mecanismos y herramientas que permitan una participación constante de la ciudadanía en la forma en la que son gestionadas las políticas y solucionados los problemas públicos.

Ejemplo de esto es el modelo de los regímenes políticos híbridos, definidos por Szmolka (2010, 115) como

regímenes que combinan elementos de la democracia –como pluralismo, instituciones representativas, elecciones o constitucionalismo– con otras formas de poder autoritarias. De esta forma, la competición política puede estar restringida o se puede excluir de ella a algún grupo con apoyo social relevante, pueden existir actores políticos decisorios, pero sin estar sujetos a responsabilidad política, lo que limita la autonomía de las instituciones representativas, y pueden restringirse de diversas formas los derechos políticos y libertades públicas, a pesar de estar formalmente garantizados.

De esta definición se desprende el amplio abanico de posibilidades que pueden adquirir los regímenes políticos híbridos; desde aquellos en donde las elecciones, vía sufragio universal, estén

plenamente validadas por organismos internos e internacionales, pero donde pueden vulnerarse ciertos derechos políticos, como, por ejemplo, los de libre asociación, formación de opinión política o manifestación de las ideas; o aquellos que sean a la inversa, es decir: en donde estén presentes la mayoría de derechos políticos, pero que los resultados de las elecciones sean seriamente cuestionados y puestos en tela de juicio.

Finalmente, las democracias defectuosas (Villafuerte Valdés, 2005) pueden incluir la puesta en marcha de aspectos democratizantes, pero que son socavadas por el peso de las tradiciones políticas o, inclusive, sociales y culturales en su conjunto, lo que permite dejar en entredicho al Estado de Derecho, así como las instituciones e instancias que permiten la creación y manejo de mecanismos de control de los diversos actores y componentes del sistema político analizado.

En este amplio abanico de posibilidades que van entre la democracia y las prácticas políticas autoritarias, es posible que coexistan diversos medios para el ejercicio de la democracia. En este sentido pueden existir procesos de democracia representativa o procesos de democracia directa. En los primeros, como su nombre lo indica, la ciudadanía elige a sus representantes no sólo a ocupar los diferentes puestos de la política de las naciones, sino a tomar todas las decisiones políticas. En este proceso debería existir una amplia confianza tanto en las capacidades de gestión, como en la honorabilidad de los candidatos electos, pues serán ellos los que representarán los intereses políticos, económicos, sociales y culturales del electorado al que representan.

Por otro lado, en la democracia directa, tema que interesa de forma particular en este trabajo, la toma de decisiones no se da por la vía representativa o por decisión política, sino mediante la instrumentalización de diferentes mecanismos que permitan la vinculación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas.

Algunos procesos de democracia directa son: la consulta popular, en la que se pone a consideración de la ciudadanía, a cualquier escala de gobierno, los temas trascendentales o de vital importancia para la propia ciudadanía. Lo que se espera con la consulta

popular es conocer la voluntad del pueblo sobre un tema para que, de ser vinculante, se dicten leyes o preceptos. En la revocación de mandato, como su nombre lo dice, se pone a consulta el término o conclusión anticipada del desempeño del cargo público; principalmente, aunque no de forma exclusiva, el de la presidencia. Son diversos motivos los que pueden orillar a la ciudadanía a aprobar la revocación de mandato, en los que se pueden incluir la pérdida de confianza o de legitimidad pública, la ineficiencia en la gestión, la existencia de procesos de corrupción y/o la violación de derechos humanos, entre otros. En el referéndum o referendo se somete a consulta de la ciudadanía la aprobación o rechazo de un texto normativo ya formalizado, es decir, consiste en la ratificación ciudadana de las leyes y los actos administrativos. Finalmente, en el plebiscito se somete a consulta la aprobación o el rechazo de decisiones, actos u omisiones que llevarán a cabo las autoridades ejecutivas de cualquier nivel de gobierno.

Se deduciría fácilmente que para que la democracia directa funcione, tendrían que estar asegurados por lo menos dos aspectos centrales, el primero de ellos es la existencia de un andamiaje institucional que asegure la transparencia de los resultados de los procesos de consulta; y el segundo, es el de que la ciudadanía cuente con suficiente información para que su participación en las consultas esté debidamente fundamentada, sustentada en conocimiento de causa y alejada de visiones viscerales, irracionales o fanáticas en las que se dejen guiar fácilmente por las propias autoridades.

En este contexto, no son pocos los autores que sostienen que, con el desarrollo, pero sobre todo con la apropiación social de las tecnologías, se pueden derribar viejos problemas e inconvenientes que impiden la acción colectiva en los procesos de democracia directa. Por tal motivo resulta interesante conocer, desde una perspectiva cuantitativa, el grado de penetración y uso de las tecnologías, así como su impacto cualitativo en los procesos de democracia directa que ratifican o rechazan los actos de gobierno, temas que serán puestos a consideración en los siguientes apartados del capítulo.

## ANÁLISIS DEL INCREMENTO DE USUARIOS DE INTERNET Y SUS USOS EN MÉXICO

En este punto existen diferentes estudios, tanto gubernamentales como de agencias públicas y privadas que intentan medir no sólo el grado de penetración del uso tecnológico, principalmente de internet, sino también los diferentes usos que le dan los individuos a ese desarrollo tecnológico.

En los resultados del 19.º Estudio sobre los hábitos de usuarios de internet en México (Asociación de Internet MX 2023), de mayo de 2023, se da cuenta de que existió el más alto crecimiento de usuarios que se ha registrado entre todos los estudios realizados con anterioridad. En este sentido, se pasó de 88.6 millones de usuarios de internet en 2021 (lo que significó el 75.6% de penetración entre la población total del país) a 96.8 millones de usuarios en 2022 (80.8% de la penetración de la población total). Por primera vez en todos los estudios se rompió la barrera del 80% de penetración. Otro dato interesante es el tiempo que los usuarios pasan conectados a la red, pues más del 50% del total de usuarios pasa entre 3 a 5 horas diarias conectados a internet. Y de estos, el 27.1% pasa más de 9 horas al día. El principal uso de internet en México consiste en acceder a redes sociales digitales, con el 84.8% de las menciones, siendo WhatsApp, Facebook e Instagram las más utilizadas en el país.

Los estudios que dan cuenta del uso político de internet en México no son tan comunes. En este sentido hay un estudio, realizado por la Asociación de Internet MX (2017), que reporta algunos cambios interesantes en las formas de la utilización de internet en los procesos democráticos. En ese estudio, 6 de cada 10 entrevistados mencionaron que internet los acercó más a los procesos democráticos de México. Las redes sociales digitales fueron también el principal lugar para la búsqueda de información relacionada con los procesos democráticos, con el 97% de las menciones. Y las principales temáticas de búsqueda de información política fueron: las propuestas de campaña (85%), los actores políticos (77%), líderes de opinión (77%) y los casos de corrupción (71%).

Datos más actuales son los mostrados en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2022). En él se da cuenta de que en 2022 el 39.1% de los usuarios de internet en México la utilizan para llevar a cabo procesos de interacción con el gobierno, mientras que en el 2017 sólo el 20.8% lo hacía. Lo anterior resulta interesante, pues cada vez hay más personas que utilizan internet para llevar a cabo procesos vinculados con el gobierno. Sin embargo, los datos muestran una enorme diferencia con la utilización de internet para usos de ocio, pues el 89.6% de usuarios en el mismo año de 2022 manifestaron utilizar la red para el entretenimiento.

Tomando en cuenta este contexto, cada vez parece más un lugar común aseverar el impacto que tienen las tecnologías, de forma general, en cualquier aspecto de la vida; y particularmente en las formas de hacer política y llevar a cabo procesos de acción colectiva. Ejemplo de ello es lo argumentado por Ballinas (2011, 20) cuando sostiene que es

común escuchar que el auge de las TIC obliga a replantear los modelos explicativos de la participación política, ya que, aparentemente, la manifestación de éstas ha gestado una serie de cambios respecto de los métodos tradicionales de movilización de la opinión pública, de actuación de los medios de comunicación y del papel de los políticos. A decir de algunos analistas, los medios de comunicación, así como las TIC, han ampliado enormemente el espectro de canales que permiten la promoción de iniciativas y candidaturas políticas que buscan influir la participación política o la movilización de simpatizantes políticos.

Sin embargo, más allá de las banalidades, resultaría interesante conocer si ese aumento en el número de usuarios de internet en México, y esa importancia que tiene internet para obtener información política, realmente ha mejorado los niveles de participación política en el país, tema que será puesto a consideración en el siguiente apartado del capítulo.

## DE LOS NÚMEROS A LOS HECHOS: ÍNDICES DE PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE DEMOCRACIA DIRECTA EN MÉXICO

En este mismo sentido surgen preguntas que resultaría interesante plantear. Una sería: ¿el uso de internet ha aumentado el interés en la participación de los procesos de democracia directa en México? Otra puede ser: ¿la información obtenida a través de las redes sociales digitales ha aumentado la vinculación de la ciudadanía con los procesos democráticos? Y finalmente: ¿ese aumento de usuarios de internet ha mejorado la cultura política de participación en la toma de decisiones públicas?

Para conocer un poco la respuesta de estas interrogantes, analicemos de forma sucinta la participación de la ciudadanía en los últimos procesos de democracia directa, a nivel nacional, llevados a cabo por el gobierno actual en México.

Un primer ejercicio de democracia directa del actual gobierno, entonces de transición, fue el de la Consulta Nacional sobre el Nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México de 2018, que, si bien en su momento no fue de carácter vinculante ni regulado, sí fue pilar en la decisión futura sobre ese tema por parte del gobierno federal. En ese sentido, de los casi 90 millones de habitantes que formaron parte del padrón, sólo participaron poco más de 1 millón en la consulta.

Otro ejercicio de democracia directa fue la Consulta Popular del año 2021, organizada, por mandato presidencial, por el Instituto Nacional Electoral, relacionada con el juicio a los expresidentes, en la cual se necesitaba del 40% mínimo de participación para ser vinculante, y en la que se alcanzó apenas el 8% de participación.

Finalmente, en la consulta conocida como Proceso de Revocación de Mandato del Presidente de la República de abril de 2022, de los casi 93 millones de ciudadanos empadronados sólo votaron 16.5 millones de personas, lo que significó apenas el 17.77% de participación.

Bajo la friolera de estos datos, nos podemos dar cuenta de que el mayor uso de internet no ha ido emparejado con una mayor participación ciudadana en los procesos de democracia directa llevados

a cabo por el gobierno de México en el presente sexenio. Lo anterior invita a reflexionar si el uso de internet para la obtención de información relacionada con el devenir de los asuntos públicos, así como todo el cúmulo de posibilidades que abre para que la ciudadanía se interrelacione entre sí y se relacione con la política, va realmente de la mano del incremento de una cultura política más responsable.

Sin lugar a dudas, internet ha permitido transparentar muchas acciones de gobierno, sometiéndose esas acciones y, en general, el comportamiento público de los servidores gubernamentales, a una constante vigilancia por parte de la ciudadanía. En la actualidad es más común que los actos de corrupción, o los malos manejos en el ejercicio público, adquieran una notable relevancia, por la gran resonancia que adquieren en internet, facilitando con ello su castigo o rechazo social.

Sin embargo, no sólo la disponibilidad y uso de internet nos abre las puertas a una cultura política más responsable, por lo que sería pertinente que esa masificación en el uso de internet vaya de la mano con procesos formativos que inviten a la ciudadanía a reflexionar sobre la importancia y trascendencia de su participación activa en los procesos sociales y políticos del país, incluida la participación política en los procesos de democracia directa.

## REFLEXIONES FINALES

Como reflexión final se puede mencionar que no ha existido una correlación directa entre el aumento de usuarios de internet en México, ni entre los usuarios que mencionan que utilizan la propia red para obtener información política o para llevar a cabo procesos democráticos, con el aumento del interés de la participación en los procesos de democracia directa llevados a cabo en los últimos años en el país. En términos generales, parece que el aumento de usuarios y usos políticos de internet, mediciones directamente cuantitativas, no están vinculadas al interés participativo o a la responsabilidad cívica de los ciudadanos, aspecto más cualitativo de la cultura política en el país.



Más allá de las ventajas proporcionadas por las tecnologías relacionadas con la prontitud de comunicación, el rompimiento de barreras espacio-temporales, el acceso a múltiples fuentes de información, el relativo abaratamiento de los intercambios y la comunicación, así como el desarrollo de todas las herramientas que permiten la continua interrelación entre la ciudadanía y de ésta con el gobierno, aún hace falta avanzar a un escenario en el que ese acceso y uso de las tecnologías se vean reflejados en un mayor compromiso por parte de la ciudadanía en aprovechar los procesos de democracia directa que sean llevados a cabo en el país.

De igual forma, no se puede negar que el estado actual de la democracia en México, que, como se vio, está más relacionado con elementos de demodiversidad, regímenes políticos híbridos o democracias defectuosas, no proporciona un marco idóneo para una amplia participación por parte de la ciudadanía en esos procesos de democracia directa. Los supuestos de la baja participación en esos procesos pueden ir desde el argumento de que son procesos arreglados o manipulados que sólo buscan la justificación del actuar gubernamental, hasta los relacionados con el nulo interés de participación en esos procesos por parte de la ciudadanía. Lo anterior invita a seguir con estudios desde el punto de vista cualitativo que intenten revertir este escenario y que nos permitan acercarnos a una democracia más madura.

## REFERENCIAS

- Asociación de Internet MX. 2017. *13.º Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2017* (13-26). [https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/13\\_Estudio\\_Habitos\\_del\\_Usuario\\_2017.pdf](https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/13_Estudio_Habitos_del_Usuario_2017.pdf).
- Asociación de Internet MX. 2023. *19.º Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2023*. <https://irp.cdn-website.com/81280eda/files/uploaded/19%20Estudio%20sobre%20los%20Habitos%20de%20Usuarios%20de%20Internet%20en%20Mexico%202023%20.pptx.pdf>.

- Ballinas Valdés, Cristopher. 2011. *Participación política y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. México: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. [https://www.te.gob.mx/sites/default/files/publicaciones/file/25\\_participacion.pdf](https://www.te.gob.mx/sites/default/files/publicaciones/file/25_participacion.pdf).
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). 2022. *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (EN-DUTIH)* 2022. <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/>.
- Sousa Santos, Boaventura de. 2004. *Democratizar la democracia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sousa Santos, B. de y José Manuel Mendes. 2018. *Demo-diversidade. Imaginar novas possibilidades democráticas*. Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Szmolka Vida, Inmaculada. 2010. "Los regímenes políticos híbridos: democracias y autoritarismos con adjetivos. Su conceptualización, categorización y operacionalización dentro de la tipología de regímenes políticos". En *Revista de Estudios Políticos* 147: 103-135. <https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/article/view/44340>.
- Villafuerte Valdés, Luis Fernando. 2005. "Las democracias defectuosas y su realidad en México". En *La Palabra y el Hombre* 133: 137-148.

# Sistematización de la experiencia en la recolección, análisis y gestión de datos mixtos en un proyecto sobre el papel de la biblioteca en la socialización de resultados de investigación educativa con enfoque social<sup>1</sup>

JOSHUA HAASE

*Departamento de Ingeniería para la Innovación, Universidad Iberoamericana*

ALMA RIVERA Y BRENDA CONTRERAS

*Biblioteca Francisco Xavier Clavijero, Universidad Iberoamericana*

MARTHA CASTRO

*Unidad de Servicios Bibliotecarios y de la Información,  
Universidad Veracruzana*

MARY HERRERA

*Biblioteca Francisco Xavier Clavijero, Universidad Iberoamericana*

## INTRODUCCIÓN

Una de las grandes riquezas de la perspectiva epistemológica cualitativa descansa en la invitación a reflexionar sobre el proceso de indagación. Es por ello que, como grupo de investigación, nos miramos de forma auténtica y ordenada, con el propósito de documentar, analizar, compartir y mejorar nuestra forma de generar nuevo conocimiento.

- 
- 1 AGRADECIMIENTOS. Al Instituto de Investigaciones para el Desarrollo de la Educación de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México (INIDE) por los fondos otorgados para el desarrollo de la investigación que sirve de marco a este trabajo. Al dr. Alfredo Cruz Vázquez del ITESO y la mtra. Luisa Coral Acosta, también miembros de este equipo de investigación. A la mtra. Dayma Crespo Zaporta, por el valioso empuje a este texto recuperando e integrando contenidos expresados por los autores y la revisión de estilo del texto. A los becarios que colaboraron en la organización de los datos: Patricia Pamela Hernández Rodríguez, Rosa Xochiquetzal Salazar García y Pedro Iván Martínez Gómez.

El objetivo de este trabajo ha sido reflexionar y socializar con la comunidad bibliotecaria nuestra experiencia trabajando con datos mixtos procedentes de diferentes enfoques. Esta experiencia se ha visto enriquecida desde el diálogo, en aras de construir un modelo de recolección, análisis y gestión de datos mixtos del proyecto “El papel de la biblioteca en la socialización de la investigación educativa con enfoque social” (Rivera *et al.* 2022a, 2022b).

En la investigación científica, la colaboración interdisciplinaria se ha convertido en un elemento fundamental para abordar desafíos complejos y fomentar la innovación. Sin embargo, la interacción efectiva entre disciplinas diversas genera disparidades en la naturaleza de los datos utilizados y su tratamiento.

Para ejemplificar la diversidad de los métodos utilizados en el estudio se detallan a continuación tres de sus metodologías:

- La Teoría Fundamentada, la cual se centra en la generación de teorías a partir de los datos recopilados en entrevistas, permitiendo que las ideas y conceptos emerjan a través de un proceso inductivo, hasta alcanzar la saturación, o sea, hasta llegar al hecho de que no haya nuevas ideas en los nuevos contenidos (Charmaz 2014).
- La Observación Participante, proveniente de la disciplina antropológica, y que involucra la inmersión activa del investigador en la comunidad o entorno estudiado, lo que conlleva a la recolección de datos contextualizados y de mayor profundidad, basados en la observación directa y la interacción con los participantes (Guasch 1997).
- El Análisis de Redes, metodología que estudia las relaciones entre actores sociales o entidades, para entender su estructura y dinámica. Los datos utilizados en el Análisis de Redes son nodos (y sus atributos) conectados por enlaces. Su análisis se basa en métricas para comprender esas interconexiones y los flujos de información (Sing 2005).

Dichas disparidades metodológicas se reflejan en las técnicas de recolección de datos, así como en los enfoques analíticos y la in-

interpretación de los resultados. Acorde con los métodos utilizados, se recolectaron, analizaron y organizaron datos que conformaron procesos individuales y colectivos en el contexto del grupo de investigación y que se sistematizan en este texto con el método descrito a continuación.

## METODOLOGÍA

El método aplicado en este trabajo es la sistematización de experiencias (Jara Holliday 2018) en el proceso de recolección de la diversidad de datos, que implica una investigación mixta y transdisciplinar, los diferentes análisis y el reto de la gestión en cuatro instituciones mexicanas (Rivera *et al.* 2020). Los datos para el análisis de la experiencia se recolectaron a partir de memorias personales y colectivas, encuestas, minutas, anotaciones, etc., elaboradas por los investigadores del proyecto. Todo ello con énfasis en la recolección, gestión y análisis de datos.

En esta sistematización se describe el diseño del Sistema de Gestión de Datos y cómo lo integramos al flujo de trabajo durante la investigación. Se realiza un análisis de grandes temas de las minutas, los resultados de una breve encuesta y la reflexión sobre la elaboración de un plan de gestión de los datos.

**Figura 1.** Cuatro grandes campos que permitieron el registro de la experiencia y su discusión en el proyecto



## EXPERIENCIAS DE ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MIXTO

### Sistema de gestión del trabajo y datos

*Un sistema debe ser un apoyo, y el trabajo extra que genera debe ser ampliamente superado por los beneficios que aporta. Si el sistema nos está limitando, hay que cambiarlo hasta que el aporte del sistema sea positivo.*

Joshua I. Haase Hernández

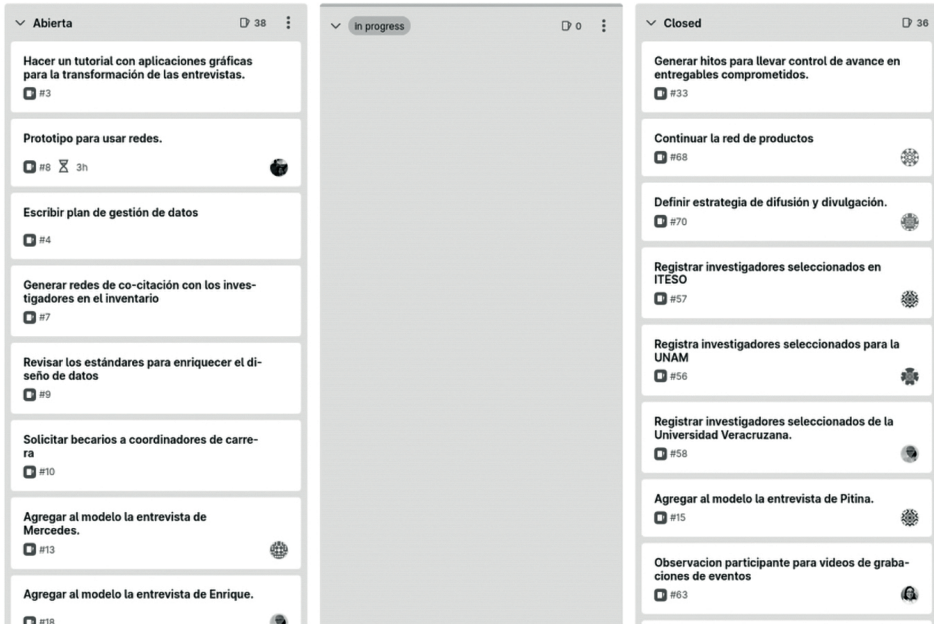
El sistema de organización, si bien contó con un líder, surge de la experiencia de trabajo colectivo y el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que estamos acostumbrados a usar y algunas nuevas. A continuación, se describen los puntos más importantes para el desarrollo y uso del sistema a partir de su sistematización:

*Capacitación en el uso de las herramientas.* El proyecto involucra el uso de diversas herramientas como GitLab, One Drive o Zotero. Cuando alguno de los integrantes desconoce el uso de una herramienta, se agenda una reunión donde se plantea el problema y se resuelve compartiendo pantalla y grabando el proceso. Si alguien reutiliza el video, se solicita que lo edite para mejorar la experiencia y la calidad de los materiales que se utilizan.

*Gestión de Proyectos.* En las reuniones del grupo se hace planeación de los trabajos que requieren acción inmediata, se prioriza el trabajo y se asignan funciones. Las minutas registran estos elementos, sin embargo, éstas debían de revisarse manualmente, y en la práctica no siempre se registra el estado de las tareas. Para llevar el control de las tareas y su estado se seleccionó como Sistema de Gestión de Proyectos el *software* GitLab. Ésta es una herramienta especializada para el desarrollo de código, que cuenta con una interfaz gráfica que permite ser utilizada sin la necesi-

dad de programar. Es así que, en un afán organizativo, se adaptó el flujo de trabajo de datos del proyecto, llevando registro de las actividades en progreso, tal como se muestra en la siguiente figura.

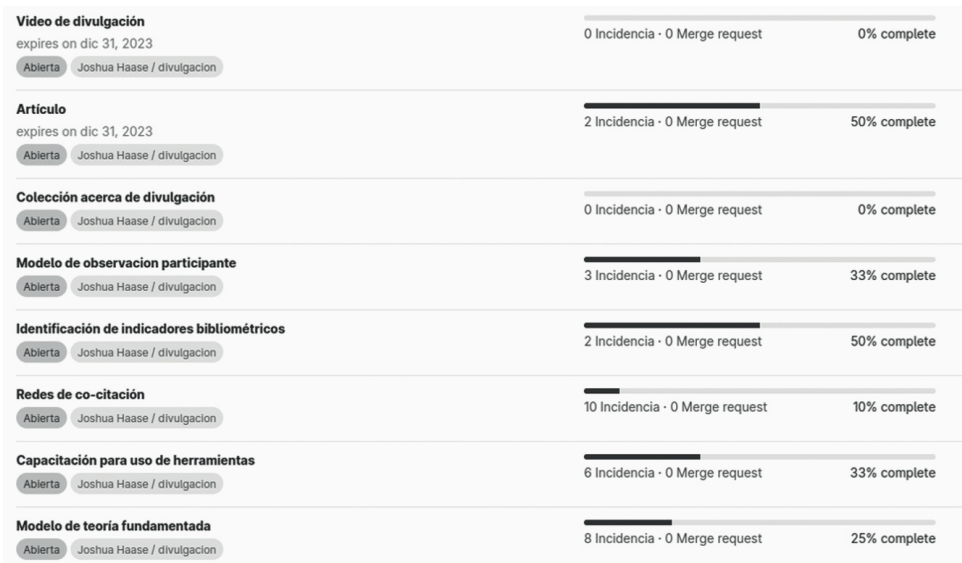
*Figura 2.* Muestra del registro de actividades en progreso en el Gestor de Proyectos



Fuente: Elaboración personal.

A partir de la integración de esta herramienta, las tareas o actividades definidas en las sesiones de trabajo virtuales del grupo se registran en las minutas y se agrega un enlace virtual al Sistema de Gestión de Proyectos (GitLab). Se asigna un responsable, se especifica el tiempo de entrega, se clasifican las actividades en función del producto esperado, y se colocan hipervínculos hacia los insumos necesarios para realizarlas y hacia el lugar donde se almacenará el resultado. El gestor de proyectos permite organizar las actividades por producto, y muestra un resumen del porcentaje de avance véase figura 3).

**Figura 3.** Muestra de tareas organizadas y su avance en el Gestor de Proyectos



Fuente: Elaboración personal.

Definir la actividad, usando enlaces a los insumos y productos esperados, reduce la carga cognitiva al llevarla a cabo, simplificando su ejecución. Allí mismo se pueden segmentar, registrando cada paso en una lista de verificación dentro de su descripción o asociándolos a la tarea global y/o al producto que se deriva de ellas. Conforme se terminen las tareas, cada responsable debe cerrar la actividad, y de esa forma el Sistema de Gestión de Datos muestra el avance real del proyecto.

Lo anterior permitiría simplificar la entrega de reportes cuando fuera necesario, llevar el registro de las responsabilidades, tener en un lugar centralizado la lista de tareas asignadas a los participantes, simplificar la gestión de proyecto y automatizar procesos si se llegaran a necesitar. En la figura 4 se muestran algunos de los procesos que se pudieran automatizar a través de una interfaz de programación (API).



**Figura 4.** Empleo de un API para automatizar procesos en el Gestor de Proyectos

```

kgrofrano:~/src/gitlab.com/gcd-investigacion/divulgacion$ glab issue list -A -P 50
Showing 50 issues in xihh87/divulgacion that match your search (Page 1)

```

#84	xihh87/divulgacion#84	Juntar elementos de red de co-citación		about 14 days ago
#83	xihh87/divulgacion#83	gestión editorial para artículo de libro	(in progress)	about 20 days ago
#82	xihh87/divulgacion#82	Codificación enfocada de Carlos	(in progress)	about 1 month ago
#81	xihh87/divulgacion#81	Codificación enfocada de entrevistas ITESO	(in progress)	about 1 month ago
#80	xihh87/divulgacion#80	Capítulo de libro	(in progress)	about 1 month ago
#79	xihh87/divulgacion#79	Documentar extracción de AtlasTI		about 1 month ago
#78	xihh87/divulgacion#78	Resultados Ibero y UNAM en paper QML23		about 3 months ago
#77	xihh87/divulgacion#77	En la grabación del 2023-06-19, hay un procedimiento de cómo cerrar actividades terminadas		about 3 months ago
#76	xihh87/divulgacion#76	Extraer de la grabación 2023-04-18 Divulgación		about 6 months ago
#75	xihh87/divulgacion#75	Realizar codificación de observación participante		about 6 months ago
#74	xihh87/divulgacion#74	Observación de investigadores seleccionados		about 7 months ago
#73	xihh87/divulgacion#73	Escribir artículo	(in progress)	about 8 months ago
#72	xihh87/divulgacion#72	Cargar datos de inventario en base de datos.		about 8 months ago
#71	xihh87/divulgacion#71	Describir las familias de los modelos de teoría fundamentada.		about 8 months ago
#70	xihh87/divulgacion#70	Definir estrategia de difusión y divulgación.		about 9 months ago
#69	xihh87/divulgacion#69	Registrar los datos de los investigadores en el inventario.		about 9 months ago
#68	xihh87/divulgacion#68	Continuar la red de productos.		about 10 months ago
#67	xihh87/divulgacion#67	Documentar cómo gestionar el tiempo usado en Gitlab		about 11 months ago
#66	xihh87/divulgacion#66	Recopilar videos de eventos en para observación participante		about 11 months ago
#65	xihh87/divulgacion#65	(Metodológico) Organizar grupos de trabajo específicos		about 11 months ago
#64	xihh87/divulgacion#64	Recopilar videos de investigadores para la observación participante		about 11 months ago
#63	xihh87/divulgacion#63	Observación participante para videos de grabaciones de eventos		about 11 months ago
#62	xihh87/divulgacion#62	Poster para QOML		about 11 months ago
#61	xihh87/divulgacion#61	Infografía AMAC		about 11 months ago
#60	xihh87/divulgacion#60	Editar video para aceptar invitación de Gitlab		about 11 months ago
#59	xihh87/divulgacion#59	Registrar investigadores de la Universidad Iberoamericana.		about 11 months ago
#58	xihh87/divulgacion#58	Registrar investigadores seleccionados de la Universidad Veracruzana.		about 11 months ago
#57	xihh87/divulgacion#57	Registrar investigadores seleccionados en ITESO		about 11 months ago
#56	xihh87/divulgacion#56	Registra investigadores seleccionados para la UNAM		about 11 months ago
#55	xihh87/divulgacion#55	Revisar bibliografía de Sylvia Smeles		about 12 months ago
#54	xihh87/divulgacion#54	Agregar identificadores únicos para investigadores ITESO		about 1 year ago
#53	xihh87/divulgacion#53	Agregar identificadores únicos para investigadores UNAM		about 1 year ago
#52	xihh87/divulgacion#52	Agregar identificadores únicos de investigadores UV		about 1 year ago
#51	xihh87/divulgacion#51	Agregar identificadores únicos para investigadores en Ibero		about 1 year ago
#50	xihh87/divulgacion#50	Trabajar documento de selección de indicadores bibliométricos		about 1 year ago
#49	xihh87/divulgacion#49	Agregar artículos de bibliometría a zotero en el grupo BFXC		about 1 year ago
#48	xihh87/divulgacion#48	Dar de baja becarío		about 1 year ago
#47	xihh87/divulgacion#47	Formulario de permisos para contenido publicable en YouTube	(won't fix)	about 1 year ago
#46	xihh87/divulgacion#46	Definir horas de proyecto para David.		about 1 year ago
#45	xihh87/divulgacion#45	(Metodológico) Definir criterios para la selección de investigadores.		about 1 year ago
#44	xihh87/divulgacion#44	Cómo acceder al proyecto si no tienes cuenta Ibero.		about 1 year ago
#43	xihh87/divulgacion#43	Modelo de Teoría Fundamentada para ACV	(won't fix)	about 1 year ago
#42	xihh87/divulgacion#42	Modelo de teoría fundamentada para LR		about 1 year ago
#41	xihh87/divulgacion#41	Inventario de investigadores ITESO		about 1 year ago
#40	xihh87/divulgacion#40	Agregar al modelo la entrevista de Sylvia.		about 1 year ago
#39	xihh87/divulgacion#39	Capacitación para usar Zotero		about 1 year ago
#38	xihh87/divulgacion#38	Capacitación para usar Gitlab para hacer papers		about 1 year ago
#37	xihh87/divulgacion#37	Establecer una codificación única para cada investigador	(blocked)	about 1 year ago
#36	xihh87/divulgacion#36	Transcribir entrevistas usando servicio de aprendizaje automático		about 1 year ago
#35	xihh87/divulgacion#35	Generar hitos para llevar control de avance en entregables comprometidos.		about 1 year ago

**Repositorio de datos.** El sistema de Gestión de Proyectos descrito arriba permite usar cierto almacenamiento, que tiene la principal desventaja de estar especializado en archivos de texto. Por la diversidad de los datos utilizados, se requiere entonces de otro sistema de almacenamiento. Todos los integrantes del grupo usamos MS Office y tenemos acceso institucional a 1TB de datos en directorios compartidos en OneDrive. Esta herramienta ofrece un sistema para compartir todo el directorio de datos de nuestro proyecto, u otros datos específicos, entre instituciones y con personas externas. Por todas estas razones, se seleccionó One Drive como el repositorio principal para trabajar y compartir los productos del análisis del proyecto.

**Organización del repositorio de datos.** El repositorio de datos se organizó de acuerdo con la experiencia en trabajos previos de análisis bioinformáticos, privilegiando las ideas de Noble (2009),

así como la estructura flexible, lógica y razonablemente estandarizada de *Cookiecutter Data Science* (s. f.), adaptando la estructura de los directorios a las necesidades del proyecto. Esta clasificación permite organizar los datos para simplificar la búsqueda de materiales para la ejecución de tareas. En nuestro proyecto, la estructura de directorios es la siguiente:

- README.docx
- 00. Protocolo
- 01. Productos
- 02. Minutas
- 03. Recursos
- 04. Datos
  - Publicaciones
  - Observación-participante
  - Entrevistas
- 05. Análisis
- 06. Metodología

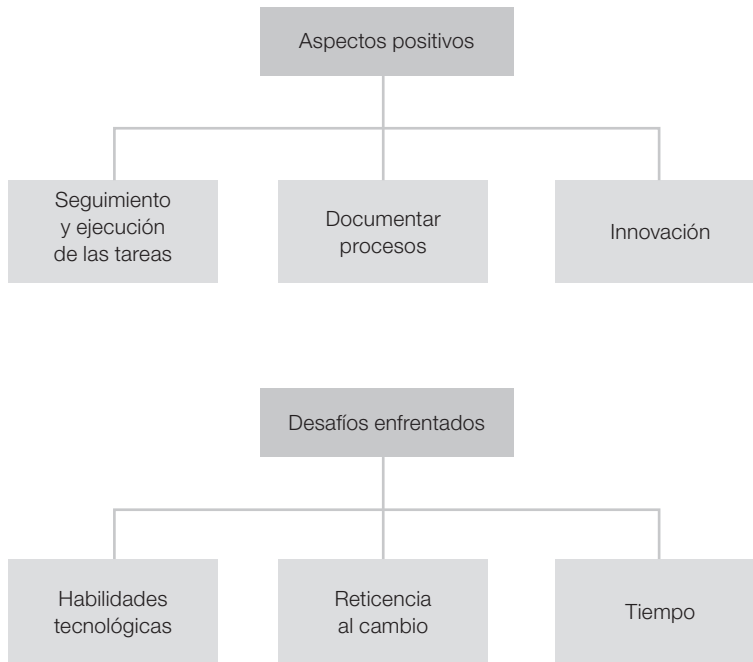
Cuando una sección resulta demasiado grande o comienza a ser confusa, se genera un README en esa sección, acorde al grupo de trabajo; incluyendo accesos directos a información para sus actividades específicas, según se requiera.

*Gestión de materiales bibliográficos.* Varios de los integrantes del proyecto ya usaban el gestor bibliográfico Zotero, que permite interconexión con MS Office. En la Biblioteca Francisco Xavier Clavijero de la Universidad Iberoamericana se promueve el uso de esta herramienta, de donde surgió el interés por empezar a usarla de forma colectiva. Zotero permite organizar, almacenar y compartir de manera sistemática las referencias bibliográficas recopiladas, simplificando la citación.

A pesar de la complejidad de implementar y aplicar un sistema de gestión de información, en este proyecto nos encontramos con fortalezas (identificadas en la figura 5), entre las cuales resaltan: a) Seguimiento y simplificación de tareas, b) Documentación de

procesos, y c) Innovación. De igual manera, se identificaron debilidades como: a) Reticencia al cambio, y b) Dificultad de adopción tecnológica.

**Figura 5.** Aspectos positivos y negativos a partir de la sistematización de la experiencia



Fuente: Elaboración personal.

### Recuperación de la experiencia de los participantes a partir de una encuesta

Como complemento a la memoria sobre el sistema de organización del proyecto y los datos, se realizó una encuesta cualitativa con el objetivo de analizar las experiencias vividas por los miembros de nuestro equipo durante la fase de recolección de datos. Para rescatar las perspectivas y desafíos enfrentados, se formularon las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles consideras que han sido las experiencias clave del equipo de investigación al recolectar datos? ¿Podrías mencionar y describir algún momento en específico?
2. ¿Qué aspectos positivos destacarías y qué desafíos has enfrentado en este proceso?
3. ¿Han surgido oportunidades inesperadas o se han encontrado limitaciones al trabajar con los diferentes tipos de datos?
4. ¿Cómo ha sido el proceso de colaboración y trabajo en equipo al recolectar y analizar los datos?

La primera pregunta se centró en identificar las experiencias clave que los investigadores habían experimentado durante la recolección de datos. Era importante reconocer algún momento en particular que cada investigador pudiera describir, con la intención de obtener algunos ejemplos de experiencias fundamentales en el proyecto. Las respuestas revelaron una variedad de situaciones, desde desafíos técnicos hasta momentos de colaboración.

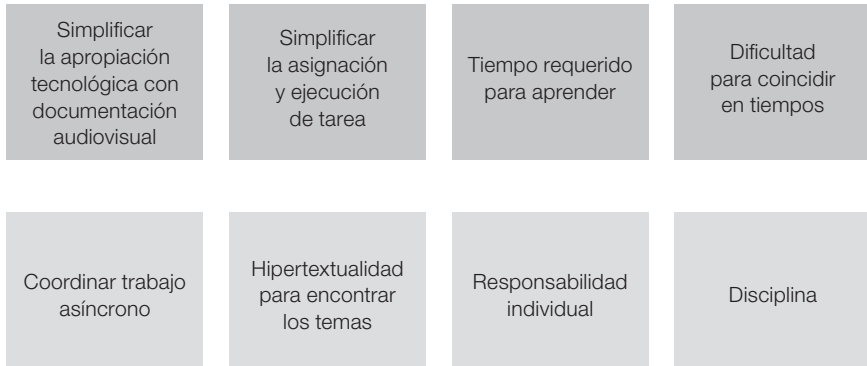
La segunda pregunta se centró en los aspectos positivos y desafíos que los investigadores habían enfrentado durante el proceso. Entre los aspectos positivos se identificaron el seguimiento de tareas y compromisos establecidos, la simplificación en la ejecución de tareas y la documentación de procesos en tiempo real. Por otro lado, los desafíos incluyeron la necesidad de mejorar las habilidades tecnológicas, la resistencia al cambio, la disciplina para aplicar elementos del sistema y la gestión del tiempo.

La tercera pregunta se enfocó en la detección de oportunidades inesperadas y limitaciones en el trabajo con diferentes tipos de datos. Esto ayudó a comprender mejor las dinámicas y restricciones del proceso de recolección de datos. Algunos investigadores destacaron la hipertextualidad como una herramienta valiosa para encontrar temas en los datos, mientras que otros señalaron la responsabilidad individual como un factor clave para garantizar la calidad de los resultados.

Por último, la cuarta pregunta destacó el proceso de colaboración y trabajo en equipo durante la recolección y análisis de datos. Las respuestas mostraron la importancia del tiempo y la coordinación

del trabajo asíncrono, además del apoyo de las personas becarias, que fue fundamental para el avance del proyecto. A continuación, la figura 6 muestra un esquema que ejemplifica las respuestas obtenidas:

**Figura 6.** Experiencias clave usando el sistema de organización



Fuente: Elaboración personal.

Estas respuestas nos ayudan a visualizar los desafíos y triunfos que hemos experimentado en el proceso de recolección de datos. Al evaluar las respuestas, podemos extraer algunas consideraciones que tienen un impacto significativo en nuestro enfoque de trabajo. En primer lugar, la apropiación tecnológica, a través de la documentación y las grabaciones de las reuniones, resulta eficaz para facilitar la comprensión y el manejo de nuevas herramientas utilizadas para la recolección de datos.

La documentación de los procesos nos ayuda a darle seguimiento a las tareas asignadas y compromisos establecidos, para continuar con el proceso de recolección de datos. La colaboración y el trabajo en equipo son imprescindibles para el éxito del proyecto. La coordinación de manera asincrónica es indispensable cuando se trata del trabajo de investigadores de diversas instituciones, con agendas y responsabilidades diferentes. Aunado todo lo anterior a la disciplina y la responsabilidad individual que garantiza la calidad de la información recopilada.

Los desafíos identificados durante este proceso reflejan el aprendizaje continuo para mejorar las habilidades tecnológicas. La resistencia al cambio es constante, sin embargo, mediante una comunicación efectiva y la comprensión de las ventajas de las nuevas herramientas, se ha logrado llevar a los miembros del equipo de trabajo a capacitarse constantemente y aprender nuevas habilidades. El trabajo colaborativo interinstitucional ha sido muy útil para la integración de los miembros del equipo de trabajo. La funcionalidad de compartir entre instituciones ha sido muy valiosa para lograr integrar a los miembros de estas instancias; sin embargo, ha sido difícil para algunos de ellos la adaptación al empleo de vínculos virtuales.

Además, la función de compartir enlaces específicos a directorios o documentos ha agilizado la asignación de tareas y asuntos pendientes. Las respuestas obtenidas a través de la encuesta proporcionan una visión global de las experiencias de los miembros del equipo a lo largo del proceso de recolección de datos. Esta información nos permite adaptar y mejorar el trabajo en equipo, considerando los aspectos positivos y los desafíos, para abordarlos con un enfoque mucho más informado. De esta manera, podemos aplicar las lecciones aprendidas para la mejora continua del proyecto de investigación.

#### Sistematización a partir de las minutas

En apoyo a la sistematización de la experiencia del proyecto de investigación, junto al sistema de gestión y la aplicación de la encuesta, también se analizaron minutas que, a partir de las reuniones, daban cuenta de los temas y acuerdos del grupo de trabajo. Como un ejemplo del contenido registrado en ellas, se comparte el fragmento siguiente: “Cuando registren las publicaciones en el inventario, indicar en cada producto *difusión* (enfocado a especialistas) y/o *divulgación* (enfocado a público en general). Usar el identificador único del investigador explícitamente, aunque esté repetido” (Minuta 12 de enero, 2023).

Para analizar el contenido de las minutas en relación con la recolección, análisis y gestión de datos, se elaboró una tabla de Excel en donde se identificaron por fechas los grandes temas que se

abordaban en cada junta. Se localizaron agrupaciones o familias de temas, encontrándose aquellos relacionados con la organización de los datos del proyecto: Planeación, Acciones tomadas, Productos y Conceptos de interés.

En las minutas participaron los miembros de las cuatro instituciones del grupo de investigación, lo cual puede verse en la figura 7. La agrupación “Planeación” incluyó aspectos como: terminar modelos, revisar metodología, cargar datos a bases de datos, repartir responsabilidades para recolectar datos y proponer indicadores de productividad académica.

El segundo grupo fue “Acciones tomadas” con los datos, en donde se analizó: el avance en análisis y codificación, el levantamiento de base de datos para generar códigos y familias, la elaboración del Plan de Gestión de Datos y la realización de entrevistas. La revisión de las acciones tomadas daba luz sobre el avance en general del proyecto, vinculado éste con el sistema de gestión de proyecto en el GitLab.

El tercer grupo lo conforman los PRODUCTOS generados con los datos: inventario organizado, modelo consolidado, ponencias y seminarios.

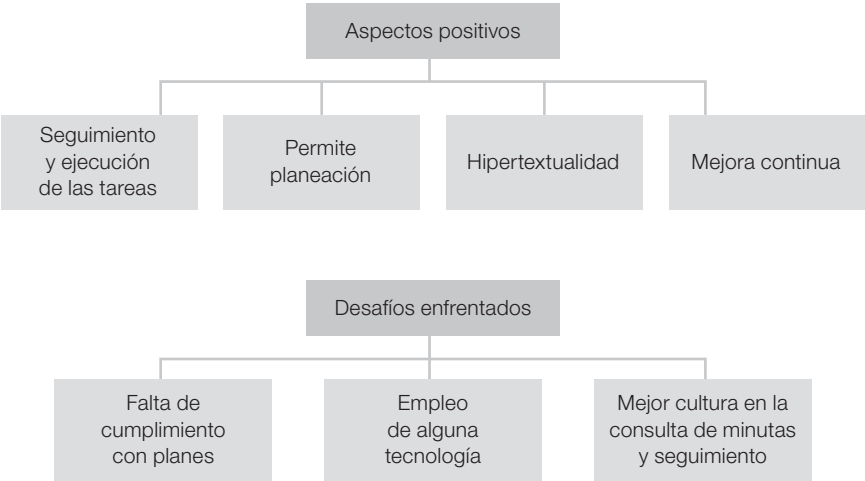
Finalmente, los conceptos agrupados bajo TEMAS fueron: inventario de investigadores, ciencia de datos, indicadores bibliométricos, datos en videos, entrevistas, y medios de divulgación y difusión, entre otros. Como se ha mencionado, el contenido de las minutas se ve reflejado en el plan de gestión de proyectos del GitLab.

*Figura 7. Datos relevantes en las minutas como vía para la sistematización de la experiencia*



Al analizar las minutas y sus contenidos identificamos aspectos positivos y desafíos específicos que pueden verse a continuación en la figura 8.

**Figura 8.** Aspectos positivos y desafíos en la realización de minutas a partir de la sistematización de la experiencia



A continuación, compartiremos uno de los aspectos que el grupo de investigación considera fundamental para la gestión de los datos del proyecto, y que ha sido abordado recientemente en las instituciones académicas, en especial por las bibliotecas, como una herramienta que facilita a los grupos de investigación gestionar, organizar y difundir datos.

**El Plan de Gestión de Datos: un documento útil para los grupos de investigación**

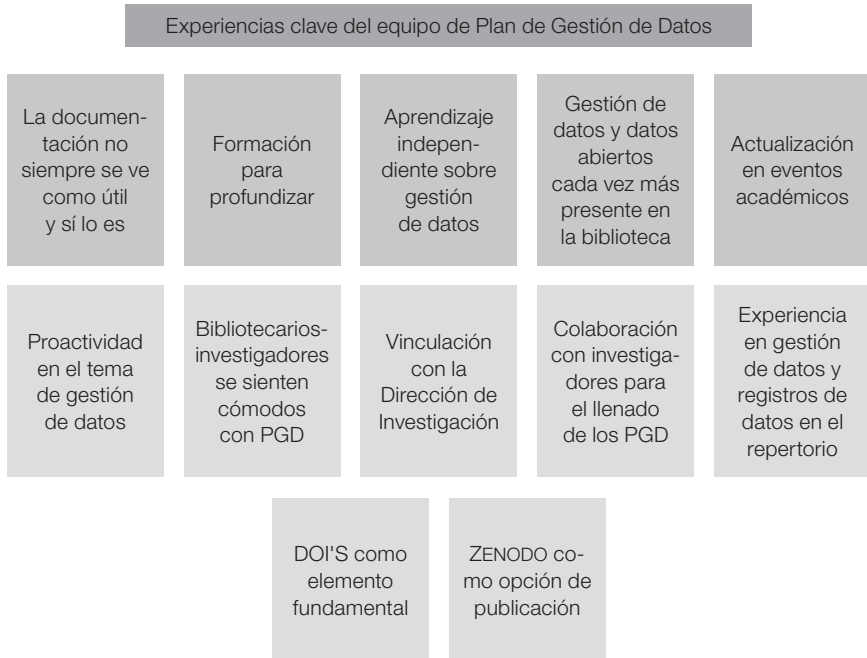
De acuerdo con CEPAL (2020), un Plan de Gestión de Datos (PGD) es un documento formal, elaborado por el investigador o grupo de investigación, que se desarrolla al inicio de un proyecto de investigación. Describe todos los aspectos de la gestión de los datos, es decir, qué se hará con los datos durante y después del proyecto.



Resulta importante señalar que los PGD son promovidos por algunas bibliotecas universitarias en años recientes.

En el caso de la Ibero, partir de reuniones de la biblioteca con las áreas de investigación y posgrado, y de un curso que se tomó en 2021 de manera conjunta, la Dirección de Investigación y Posgrado decidió, en verano de 2022, solicitar un PGD como optativo en las convocatorias para solicitar fondos. La biblioteca definió un formato, basado en Digital Curation Center (2013) y Feria Basurto (2021), y asumió las tareas de asesoría para los investigadores que decidieran incluir su propio PGD en sus aplicaciones. Aunque los fondos del proyecto que aquí se refiere se solicitaron en 2021, antes de que se sugiriera el PGD en las convocatorias, el grupo de investigación consideró pertinente tener ese documento, el cual puede consultarse en la figura 9.

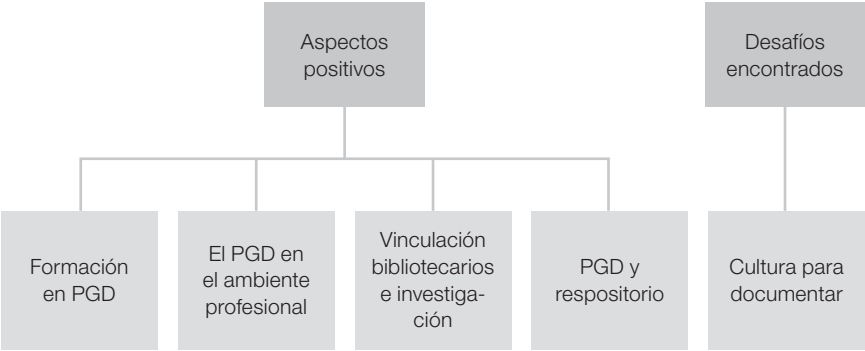
**Figura 9.** Registro de Experiencia con el Plan de Gestión de Datos



Los resultados de la sistematización de la experiencia en la construcción de nuestro propio PGD arrojaron los siguientes elementos: importancia de la documentación, formación para elaborar los PGD, aprendizaje independiente, gestión de datos y datos abiertos, proactividad en el tema de gestión de datos, rol de los bibliotecarios, vinculación con los administradores de la investigación, llenado en colectivo, experiencias previas con PGD en los equipos, DOI y publicación de datos en repositorios institucionales y generales como ZENODO.

Como puede verse en la figura 10, resaltan entre los aspectos positivos de la sistematización: la formación, el interés, el apoyo de los bibliotecarios a los investigadores y los repositorios. El gran desafío sigue siendo que no hay cultura para documentar.

**Figura 10.** Aspectos positivos y desafíos asociados al Plan de Gestión de Datos



Integración de toda la experiencia de gestión de los datos desde las diferentes perspectivas

Al sintetizar los diversos elementos del análisis, generamos la tabla 1 con una visión holística de los desafíos y oportunidades que se encuentran al desarrollar trabajos conjuntos con datos mixtos, las estrategias abordadas para resolverlos y la percepción que el equipo de trabajo se ha formado de ellas:

**Tabla 1.** Resumen de los aspectos positivos y negativos encontrados en cada sección del análisis (columnas) y las categorías que derivaron de éste (filas)

	Sistema	Minutas	Encuestas	PGD
Riqueza de la información			+	
Vinculación investigaciones			+	+
Nuevas herramientas tecnológicas y metodológicas	+ -	+	+ -	+
Trabajo en equipo	+	+	+	
Formación	+			+
Tema en el ambiente profesional				+
Repositorio	+			+
Planeación, seguimiento y disciplina	+ -	+ -		+ -
Tiempos limitados y cumplimientos		-	-	
Heterogeneidad institucional			-	
Cultura de documentar	+	+		-

Usando el criterio de la transversalidad, desde las cuatro perspectivas del análisis conjunto se encuentran como aspectos más relevantes: a) adopción de nuevas herramientas, b) planeación, seguimiento y disciplina, y c) trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

La construcción interdisciplinaria del proyecto permitió usar datos mixtos acordes con la diversidad de las metodologías y enfoques, tales como: Teoría Fundamentada, Observación Participante

y Análisis de Redes. Asimismo, posibilitó gestionar la heterogeneidad de instituciones, investigadores y becarios, seleccionar y recolectar los datos del estudio, establecer lineamientos éticos, entre otras oportunidades.

El uso de herramientas tecnológicas para la documentación y organización de los datos simplificó el trabajo, aun cuando conlleva el reto de la curva de aprendizaje. A pesar de las bondades del sistema y las herramientas, no logramos la adopción completa del sistema por todo el equipo. Para aprovechar los sistemas de trabajo, es necesario desarrollar un proceso de adopción que involucre desarrollar gradualmente hábitos de práctica con la herramienta y aprendizaje autónomo.

La encuesta realizada entre nuestros investigadores durante la fase de recolección de datos ha proporcionado una valiosa visión de las experiencias, desafíos y oportunidades que han surgido en nuestro proyecto de investigación. Las respuestas revelan la importancia de simplificar la tecnología, fomentar la colaboración y la disciplina individual, así como de abordar los desafíos tecnológicos y la resistencia al cambio. Estas lecciones nos ayudarán a mejorar nuestro enfoque y afrontar futuros proyectos con mayor eficiencia y éxito. El aprendizaje continuo y la adaptación son esenciales en la investigación para avanzar y obtener resultados significativos en general y en especial en la gestión de los datos.

La sistematización del contenido registrado en las minutas, y enlazado al Sistema de Gestión de Trabajo (SGT) ha sido un valioso recurso para generar reportes automáticos que dan cuenta de quién hizo qué, cuándo lo hizo, cómo es su avance, entre otros detalles. Todo lo cual guía el flujo de trabajo colaborativo interinstitucional en este proyecto de investigación.

El Plan de Gestión de Datos se experimentó como un producto que nos ayuda a organizar y difundir los datos antes, durante y después de la investigación. La necesidad de preservar y reutilizar los datos en el futuro exige una constante actualización del PGD.

## REFERENCIAS

- CEPAL. 2020. *Gestión de datos de investigación*. Biblio-guías Biblioteca CEPAL. <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=495473&p=3390849>.
- Cookiecutter Data Science. Sin fecha. <https://drivendata.github.io/cookiecutter-data-science/#analysis-is-a-dag>.
- Charmaz, Kathy. 2014. *Constructing Grounded Theory*. 2.<sup>a</sup> ed. SAGE Publications.
- DCC. 2013. *Checklist for a Data Management Plan*, v4.0. Edinburgo: Digital Curation Centre. [http://dmponline3.dcc.ac.uk/files/DMP\\_Checklist\\_2013.pdf](http://dmponline3.dcc.ac.uk/files/DMP_Checklist_2013.pdf).
- Feria Basurto, Lourdes. 2021. “Servicios de información para la investigación intensiva en datos en el entorno académico post-Internet”. En *La información después de Internet: repensando las libertades, amenazas y derechos*, editado por Jenny Teresita Guerra González y Jonathan Hernández Pérez, 235-254. DOI: [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI\\_UNAM/150](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/150).
- Guasch, Óscar. 1997. *Observación participante*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Jara Holliday, Óscar. 2018. *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano (CINDE).
- Noble, William Stafford. 2009. “A Quick Guide to Organizing Computational Biology Projects”. En *PLOS Computational Biology* 5 (7). <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1000424>.
- Rivera Aguilera, Alma Beatriz, Martha Delia Castro Montoya, Brenda Contreras Hernández, Alfredo Cruz Vázquez, Joshua Ismael Haase Hernández, Concepción Herrera Solís y Luisa Coral Acosta Cruz. 2022a. “Investigación educativa para todos: una investigación sobre difusión y divulgación vista desde las bibliotecas académicas”. En *Jornadas Mexicanas de Bibliotecología AMBAC*.

- Rivera Aguilera, A. B., B. Contreras Hernández, J. I. Haase Hernández, M. C. Herrera Solís, M. D. Castro Montoya, A. Cruz Vázquez, y L. C. Acosta Cruz. 2022b. "Investigación educativa para todos: un estudio sobre difusión y divulgación vista desde las bibliotecas académicas". INIDE.
- Rivera Aguilera, A. B., Indira Ochoa Carrasco y Genoveva Vergara Mendoza. 2020. "Trabajar juntas: Sistematización del diseño e impartición de un curso virtual en alfabetización informacional para docentes universitarios". En *Biblioteca Universitaria* 22 (2). <https://doi.org/10.22201/dgb.0187750xp.0.0.994>.
- Singh, Jasjit. 2005. "Collaborative Networks as Determinants of Knowledge Diffusion Patterns". En *Management Science* 51 (5): 756-770. <https://doi.org/10.1287/mnsc.1040.0349>.

### III

## Ética de la investigación

# La relación entre la hermenéutica analógica y los compromisos ontológicos en la ética de la investigación

ARIEL ANTONIO MORÁN REYES

*Facultad de Filosofía y Letras, UNAM*

*En memoria de José López Yepes*

## INTRODUCCIÓN

**L**os *compromisos ontológicos*, desde la perspectiva de la filosofía de la ciencia, representan aquellas estructuras y procesos que un investigador está dispuesto a aceptar y defender a partir de los esquemas conceptuales que determinan su actividad. Éstos constituyen cargas teóricas (es decir, la tradición epistémica en la que se encuentra adscrito el investigador), las cuales no sólo determinan la percepción y modelación de su idea acerca del mundo (las entidades válidas que lo integran y las que no), sino que le ayudan a elegir los métodos de los que se valdrá para abordar esta realidad fenoménica. Este cúmulo de referentes, desde luego, condicionan también el tipo de creencias que se forma el investigador (sus generalizaciones simbólicas, categorías, explicaciones, propensiones metodológicas e instrumentales), y hasta el nivel en el que está dispuesto a trazar algún límite en su diálogo interdisciplinario (Kuhn 2013). Incluso, el propio proceso de



observación ya se encuentra condicionado por ciertas cargas: no es sólo un ver qué, sino un ver cómo (Hanson 2016). No han sido pocos los intentos de extrapolar “los compromisos ontológicos (‘ontologías’, en plural) de diferentes culturas y grupos. De tal forma, han buscado establecer la ontología subyacente al sentido común o a las teorías populares de varios tipos empleando los métodos empíricos de las ciencias cognitivas” (Smith 2007, 53).

Por otro lado, esto puede generar, en algunos casos, cierta dependencia teórica que a su vez devenga en la defensa de una creencia basada en estratos conceptuales arbitrarios (como que una proposición especulativa satisfaga los propios sesgos cognoscitivos), los cuales eventualmente tenderán a desarticularse y a liberar, de nueva cuenta, la faceta interpretativa del investigador: “abrir la imaginación, la fantasía, para que se colecte en la inteligencia, la razón” (Beuchot 2012, 39). Esto es importante, porque los métodos de la investigación cualitativa sirven, entre otras posibilidades, para comprender el significado específico de acontecimientos sociales por medio de interpretaciones. Ahora bien, esta fase de comprensión no es sólo un curso psicológico individual, sino un proceso intersubjetivo. Y la interpretación no está determinada por un criterio de verdad fijo, sino que acepta la posibilidad del carácter cambiante de la observación y el conocimiento, en donde la información percibida puede cambiar en virtud de nuevas observaciones.

Precisamente, la *hermenéutica analógica* sitúa su espacio de acción dentro del estudio de esta dimensión comprensiva e interpretativa de la investigación, sobre la cual pone sus esfuerzos para evitar los posicionamientos extremos, tanto deterministas (por un lado) como relativistas (en el otro), a partir de una actitud frónética (es decir, tendiente a la *phrónesis*, que significa “prudencia”), que hace referencia al acto de la moderación, propio de la ética de la virtud aristotélica, “para articular una teoría ética para el mundo digital que sea tan convincente, y quizás más útil, que las afirmaciones deontológicas” (Vanacker 2021, 347). La *phrónesis* implica un equilibrio, pero es también un sentido de la proporción para ordenar los medios hacia un fin.

## LA HERMENÉUTICA ANALÓGICA

Con su posicionamiento prudencial, la hermenéutica analógica busca alcanzar una mediación analógica (entre la *univocidad* y la *equivocidad*), en la que, por un lado, la objetividad del investigador se salvaguarde, pero con la admonición de que su intencionalidad subjetiva se manifieste. Es importante resaltar que el carácter de esta mediación se basa en “un razonamiento cultivado por la reflexión crítica sobre la experiencia y la condición humana” (Vanacker 2021, 353), derivado de una postura ética intencional, pero discrecional (como una guía con criterios que se intenta recomendar a los investigadores), ya que la analogía no es la única vía que empleamos al interpretar:

[...] en nuestros procesos de interpretación empleamos formas de argumentación y de comprensión inductivas más generales: empleamos también formas deductivas, abductivas, inferencias causales, tal vez también empleamos prejuicios basados en falacias (como sugería Gadamer), etc. ¿Por qué privilegiar la analogía y sostener que debemos emplearla siempre que interpretemos? [...] Debemos verla entonces como una preceptiva y, más precisamente, como un método de interpretación (Ortiz 2015, 159).

En uno de los extremos, entre los que se intenta posar la hermenéutica analógica, se sitúa la univocidad, que es un escenario en el cual sólo se admite un único sentido de comprensión y, por lo mismo, una sola interpretación (univocidad conlleva “una sola voz”). La tarea de la hermenéutica se pone en marcha, en realidad, cuando hay multivocidad, es decir, cuando existe más de una voz, lo que implica más de un sentido, más de un significado, así que no puede ser unívoca. De hecho, podría decirse que no existe la univocidad (en donde sólo haya una sola interpretación correcta). Pero existen áreas donde esto sí llega a darse. Por ejemplo, la hermenéutica aplicada al derecho (la jurisprudencia) para la interpretación correcta de leyes, decretos o controversias constitucionales.

En su larga travesía, la hermenéutica se ha perfilado como una disciplina (o una metodología) encaminada hacia la interpretación de las producciones culturales, sobre todo las textuales. Aparentemente, la hermenéutica ha perdido el aliciente que la impelió, en algunos momentos del siglo XIX, como una metodología propedéutica para las ciencias humanas y, posteriormente, para la comprensión de la existencia humana. En el siglo XX, la hermenéutica se convirtió en un movimiento filosófico que se ocupó de la interpretación y de la comprensión como las principales características del *ser-en-el-mundo* de la humanidad (Heidegger 1993). Esta evolución en el estudio filosófico ha sido vista por algunos proponentes teóricos como una ocasión conveniente para que la hermenéutica se dimensione como “un espacio intelectual y cultural en donde no hay verdad, ya que todo es cuestión de interpretación”, o sea, como un relativismo (Grondin 2008, 14).

Es cierto que resulta sumamente reduccionista valerse sólo de los hechos que alcanza a reconocer el determinismo positivista para establecer un único fundamento de comprensión. No existe una única lectura del mundo, sino varias posibles, pero ésta no es una condición lo suficientemente valedera como para conducirse por un razonamiento deductivo que nos lleve a adoptar un perspectivismo relativista dentro de la hermenéutica: “Si un discurso es polisémico, es decir, multívoco, y no es analógico, entonces es equívoco. Se condena al símbolo a la equivocidad [...]. De hecho, la multivocidad es doble: equívoca o análoga; la primera es irreductible, la segunda es manejable. Por eso la analogía nos ahuyenta el fantasma de la equivocidad total, de la que ya no hay salida” (Beuchot 2016b, 46-47).

Sobre el fenómeno de la “multivocidad” (es decir, cuando hay varios significados posibles), existen dos tipos: la analógica y la equívoca. Esta última, la de la *equivocidad*, se vuelve problemática por su relativismo, ya que considera válidas casi todas las interpretaciones, si no es que todas, arguyendo que no hay criterios claros para decidir cuáles son adecuadas y cuáles no, sin que se sepa cuál es el o los significados verdaderos, lo que implica que el sentido de los datos recabados se disuelve. En cambio, la analogía es una multivocidad controlada, pues, si bien se admiten más de un sentido y

significados para determinada información, tampoco son tantos ni cualquiera. Se apela a la analogía porque ésta se sitúa a medio camino entre la *univocidad* y la *equivocidad*.

En este sentido, al hablar de estar a medio camino entre una y otra, lo que se invoca es una relación de mediación que se establece entre el fenómeno y su contexto. Ahora bien, la hermenéutica analógica no se distingue solamente por posicionarse entre la univocidad y la equivocidad. Se caracteriza también por emplear las dos formas de la analogía, a saber: la analogía de proporcionalidad y la analogía de atribución. La *analogía de proporcionalidad*, a su vez, se divide en *analogía de proporcionalidad propia* (que “trata de recoger los diversos contenidos noéticos y los diversos sentidos del término con más igualdad”) y *analogía de proporcionalidad impropia* (la metáfora, todavía muy próxima a la equivocidad). La *analogía de atribución* se segmenta en *intrínseca* y *extrínseca* (con “un significado principal y otros secundarios”; uno “de manera primaria o propia a uno en especial, de manera secundaria o derivada, a los demás”) (Beuchot 2000, 54-55).

## LA ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

La “realidad” y la relación que los individuos tenemos con ella no son un diseño o una circunstancia estática, como se aparenta en algunos de los modelos que planteamos en nuestra actividad académica; al contrario, la realidad no parece estar hecha a modo para nuestras posibles interpretaciones. Pero, con esto, no se intenta decir que la hermenéutica analógica se trate sólo de una herramienta conceptual para culminar de mejor manera proyectos de la naturaleza cualitativa, como si fuera sólo un modelo “comprensivo” que tiende hacia la interpretación de acontecimientos sociales (que sí lo es), pero igualmente para restituir el valor que debe tener la ética en el desarrollo de la misma investigación, y poner mayor atención en algunos aspectos procedimentales que suelen ser minimizados:

Un enfoque de la ética y la integridad de la investigación basado en las virtudes facilita un cambio de enfoque, de uno que se ocupa de la

realización de la investigación a otro que se ocupa del carácter de los investigadores [...]. La verdadera integridad del investigador sólo puede resultar de una virtud centrada en el carácter, y donde los investigadores sean capaces de lograr criticidad y reflexividad en sus actividades de investigación, así como en la evaluación de cuestiones éticas (Palmer y Forrester-Jones 2018, 71-72).

Sobre su aportación, se puede decir que no sólo existe una dimensión epistémica en este tema, sino igualmente otra de índole ética. La *mediación analógica* que se propone lleva a que un investigador ejercite su juicio reflexivo y que adopte una postura meta-teórica sobre sus propias proposiciones. Este último aspecto puede englobar, por ejemplo, que se cuestione si ha considerado que sus sesgos y opiniones pueden influir en cada una de las etapas de su proyecto de investigación, y no sólo en aquella de la interpretación de los hallazgos, sino en los pasos iniciales del diseño de instrumentos o en el levantamiento de datos: “Muchos investigadores de ciencias sociales ya consideran a la ética de la investigación como una oportunidad para explorar de manera crítica y reflexiva sus pensamientos o suposiciones en la toma de decisiones y para abordar cuestiones de justicia social” (Brown 2023, 162).

A pesar de que “la gente sigue confiando en quienes participan en actividades de investigación” y que “esta confianza puede atribuirse, al menos en parte, a la ética de la investigación” (Diebel-Fischer 2018, 8), aún es necesario poner una gran atención en procedimientos como el asentimiento del uso de los datos de los participantes en nuestras investigaciones: “en seres humanos capaces de dar su consentimiento informado, cada individuo potencial debe recibir información adecuada acerca de los objetivos, métodos, fuentes de financiación y posibles conflictos de intereses, afiliaciones institucionales del investigador, beneficios calculados, riesgos previsibles e incomodidades derivadas” (Domingo Moratalla 2018, 189). Otro caso problemático, entre varios potencialmente posibles, es el cumplimiento del “principio de confidencialidad” en el transcurso de una investigación cualitativa, en el que zanjar ciertos requisitos no siempre es suficiente

para evitar, por ejemplo, fenómenos como la divulgación deductiva. En el transcurso de una investigación que requiera datos personales, se suele solicitar a los participantes su apoyo para responder una serie de reactivos con la mayor amplitud y claridad posibles, haciendo explícito lo valioso de la colaboración para los fines planteados en dicho proyecto. Y esto se suele hacer al amparo de la legislación vigente y estatutos aplicables.<sup>1</sup>

Algunos otros aspectos adicionales son el manejo de riesgos –que debe ser un requisito de todas las instituciones–, la observación participante y el desarrollo de entrevistas, una interacción social en la cual no se deben provocar actitudes que condicionen las respuestas de los participantes:

[...] se requiere inteligencia social: antenas afinadas para las palabras y el lenguaje corporal de las personas con las que interactuamos, y la capacidad de interpretar y responder a estas señales [...]. Al entrevistar, tenemos que encontrar un equilibrio entre la apertura y presentar una personalidad que contribuya a una conversación constructiva. También tenemos que aceptar las versiones de la verdad, algunas más plausibles que otras, que los encuestados comparten con nosotros, y tratarlas como interesantes y

- 
- 1 Para el caso de los investigadores de la UNAM, entre las principales normativas para el manejo de datos personales está la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (art. 6.º, secc. A, frac. II, y art. 16, párr. 2.º), y con lo dispuesto en la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (art. 116, párr. 1.º y 3.º), en la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (art. 113, frac. I y II), en la *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados* (art. 3.º, frac. IX y XXXIII, y arts. 16, 17, 18, 23, 26, 27 y 28), y en los *Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público*. En concordancia con la ley, el tratamiento debe sujetarse a aquellas disposiciones que tengan por objeto regular los procedimientos e instancias universitarias para garantizar el derecho fundamental de las personas a la protección de sus datos personales contenidos en los archivos, registros y en las bases de datos en posesión de la Universidad, tales como los *Lineamientos para la Protección de Datos Personales en posesión de la Universidad Nacional Autónoma de México*, con apego al Código de Ética de la UNAM para regular las investigaciones realizadas mediante convenios institucionales.

dignas de respeto, además de necesitadas de triangulación y análisis crítico (Glasius *et al.* 2018, 74-75).

Si bien para algunos de estos escenarios problemáticos muchos investigadores suscriben un aviso de privacidad integral al momento de solicitar información (y otros no hacen siquiera esto), este mero cumplimiento no implica que se hayan considerado detenidamente algunas implicaciones, como la salvaguarda de los datos a través de la seguridad informática.

El investigador debe recurrir a su juicio para incluir suficientes detalles e información en los productos de su investigación, sin el riesgo de que haya una divulgación deductiva (a través de sus características únicas: esto podría incluir sus comportamientos, sus experiencias o las opiniones que expresan en sus testimonios o la combinación de éstos): “La investigación participativa, igualitaria y co-construida se caracteriza por su fluidez e incertidumbre a medida que investigadores y participantes trabajan juntos para explorar sinergias e ideas antes de formular formalmente las preguntas, la metodología y los métodos de investigación. Prácticamente, por tanto, la investigación en estos contextos es un proceso dinámico de información y transformación, de ser y moverse” (Brown 2023, 160).

Como ya se mencionó anteriormente:

La investigación cualitativa reconoce la subjetividad de las personas como parte constitutiva de su proceso indagador. Ello implica que las ideologías, las identidades y los elementos de la cultura impregnan todas las fases de la investigación. Una ética de la investigación cualitativa busca el acercamiento a la realidad del ser humano de manera holística y con mínima intrusión, otorgando libertad a los participantes y considerándolos sujetos, no objetos de estudio (Noreña 2012, 269).

Por ello, la preservación de su identidad no es menos importante que aspectos como la fiabilidad y la validez en la aplicación de pruebas o instrumentos, o que cualquier límite que el investigador crea que pueda transgredir en pos de la consecución de su proyecto

(cuestión que ocurre comúnmente, quizá más por omisión o desinterés, que por una mala intención). Y todo esto mantiene una “profunda relación con los compromisos ontológicos acerca de la forma de la naturaleza y los compromisos intelectuales acerca de la forma y contenido (el límite de sus afirmaciones empíricas) que se espera deben tener las explicaciones científicas en relación con esos compromisos” (Sampieri 2021, 136).

Entonces, una ética de la investigación planteada desde la hermenéutica analógica “promueve la vida en el cauce de la libertad. Pero impulsa la libertad en el cauce de la responsabilidad” (Beuchot 2016a, 29). Esto conllevaría, por ejemplo, que la libertad de investigación “debe ser un derecho inalienable a los investigadores salvo que prevalezcan factores que se contrapongan al bien común” (López 2019, 96).

Precisamente, otros aspectos que atañen a este concepto (el de la responsabilidad), y que requieren suma atención desde el punto de vista ético, antes y durante el proceso de investigación, son: la credibilidad (es decir, el valor de veracidad o la autenticidad en el análisis de los datos), “que se refiere a la aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado”; la transferibilidad (esto es, “los resultados de la investigación cualitativa no son generalizables, sino transferibles”, teniendo en cuenta la descripción detallada de los participantes y el contexto, la selección de casos o la recogida exhaustiva de datos); la consistencia (este aspecto apunta hacia lo complejo de la investigación cualitativa, que dificulta muchas veces la estabilidad de los datos para una replicabilidad exacta del estudio); la confirmabilidad (por no decir “neutralidad” de los resultados de la investigación, los cuales “deben garantizar las condiciones de verdad de las declaraciones de los participantes”, lo que no exime de procesos de contrastación de resultados e identificación de limitaciones y alcances); la relevancia (esto hace referencia a una *phrónesis* metodológica, necesaria para la configuración y re-configuración de nuevos planteamientos teórico-conceptuales, una correspondencia entre la justificación y los resultados, etc., para poder “evaluar el logro de los objetivos” y si esto implica una ampliación del conocimiento



del fenómeno investigado) (Noreña 2012, 267-269); y, finalmente, la articulación epistemológica (y esto apunta a lo importante que es la correspondencia entre el problema por investigar y la teoría existente, es decir, el diálogo de la pregunta de investigación con los métodos, y los posibles ajustes de diseño).

## REFLEXIÓN FINAL

El proyecto filosófico de la hermenéutica se fundamenta a partir del esfuerzo por escudriñar la naturaleza humana para encontrar un equilibrio entre la *verdad* (en la intención original de la experiencia del individuo), la objetividad del análisis del *método* cientificista, y la interpretación y conciencia histórico-cultural de una época.

Tal vez convenga evocar lo que estipuló Hans-Georg Gadamer sobre el papel fundamental que debe cumplir la hermenéutica, en contraposición a la perspectiva cientificista (de corte más esquemático y cuantitativo) que reduce la verdad a una expresión analítica de los hechos. Gadamer sostuvo que las tendencias más recalcitrantes al interior de las ciencias se han justificado en función de una escisión artificial entre el sujeto y los objetos, y tal separación resulta ser fatídica para todos los campos importantes de la experiencia humana, algunos con una dimensión poco advertida, como la historia, el arte, y los diferentes tipos de lenguaje (Gadamer 1999, 23-24). Por tal razón, una parte primordial de la tarea de la hermenéutica analógica consistiría en revelar y hacer accesible el lado cualitativo de los patrones mayoritariamente cuantitativos que caracterizan a la pléyade de datos digitales.

Precisamente, desde México, Mauricio Beuchot ha desarrollado una *hermenéutica analógica*, que se precia de adoptar una posición de mediación. La primera cuestión que surge a raíz de tal propuesta es que, pese a su criterio prudencial (al situarse entre la univocidad y la equivocidad), parece centrarse preponderantemente en la dimensión textual, por lo que es posible que su despliegue teórico se vea limitado para afrontar la complejidad de los ambientes digitales (porque las representaciones que circulan en internet trascienden lo textual). Si bien la hermenéutica analógica

logra con atingencia distinguir el proceso de comprensión y el proceso de interpretación (e inclusive se han propuesto, a partir de ella, nuevos métodos de comprensión lectora en bibliotecas públicas), aún tiene como pendiente la tarea de contemplar al fenómeno de la *digitalidad* como una dimensión hermenéutica relevante, sin asumir que representa una mera derivación o expresión modal de lo analógico.

## REFERENCIAS

- Beuchot, Mauricio. 2000. *Tratado de hermenéutica analógica: Hacia un nuevo modelo de interpretación*. México: Facultad de Filosofía y Letras, Editorial Ítaca.
- Beuchot, M. 2012. *Ordo analogiae: Interpretación y construcción del mundo*. México: Instituto de Investigaciones Filológicas UNAM.
- Beuchot, M. 2016a. “Los derechos humanos como asunto ético, desde la hermenéutica”. En *Humanidad y discapacidad: Una lectura hermenéutico-analógica de los derechos de las personas con discapacidad en México*, coordinado por Mauricio Melgar Álvarez y Arturo Mota Rodríguez, 23-36. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Beuchot, M. 2016b. *Hechos e interpretaciones: hacia una hermenéutica analógica*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Brown, Nicole. 2023. “Research Ethics in a Changing Social Sciences Landscape”. En *Research Ethics* 19 (2): 157-165. <https://doi.org/10.1177/17470161221141011>.
- Diebel-Fischer, Hermann. 2018. “Research Ethics in the Digital Age: Fundamentals and Problems”. En *Research Ethics in the Digital Age: Ethics for the Social Sciences and Humanities in Times of Mediatization and Digitization*, editado por Farina Madita Dobrick, Jana Fischer y Lutz M. Hagen, 7-21. Springer Fachmedien Wiesbaden.

- Domingo Moratalla, Agustín. 2018. *Ética de la investigación: ingenio, talento y responsabilidad*. Barcelona: Editorial Herder.
- Gadamer, Hans-George. 1999. *Verdad y método I*. Salamanca: Ediciones Sígueme.
- Glasius, Marlies, Meta de Lange, Jos Bartman, Emanuela Dalmasso, Aofei Lv, Adele Del Sordi, Marcus Michaelssen y Kris Ruijgrok. 2018. *Research, Ethics and Risk in the Authoritarian Field*. Suiza: Palgrave Macmillan.
- Grondin, Jean. 2008. *¿Qué es la hermenéutica?* Barcelona: Editorial Herder.
- Hanson, Norwood Russell. 2016. "Observación". En *Filosofía de la ciencia: teoría y observación*, compilado por León Olivé y Ana Rosa Pérez Ransanz, 216-252. Instituto de Investigaciones Filosóficas UNAM, Siglo XXI Editores.
- Heidegger, Martin. 1993. *El ser y el tiempo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Kuhn, Thomas S. 2013. *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- López Yepes, José. 2019. "A propósito de la ética en la investigación científica". En *Verdad y falsedad de la información*, coordinado por María Teresa Fernández Bajón y Georgina Araceli Torres Vargas, 75-124. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información UNAM.
- Noreña Peña, Ana Lucía, Noemí Alcaraz Moreno, Juan Guillermo Rojas y Dinora Rebolledo Malpica. 2012. "Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa". En *Aquichan: Revista Científica de la Facultad de Enfermería y Rehabilitación* 12 (3): 263-274.
- Ortiz Millán, Gustavo. 2015. "Hermenéutica analógica, verdad y método". En *Diánoia: Revista de Filosofía* 60 (74): 155-163.

- Palmer, Nicole y Rachel Forrester-Jones. 2018. "Research Ethics Training: Using a Virtue Ethics Approach to Training to Support Development of Researcher Integrity". En *Virtue Ethics in the Conduct and Governance of Social Science Research*, editado por Nathan Emmerich, 65-82. Reino Unido: Emerald Publishing Limited.
- Sampieri Cábal, Rubén. 2021. *Ciencia y metáfora: Una perspectiva desde la filosofía de la ciencia*. UNAM, Secretaría de Desarrollo Institucional.
- Smith, Barry. 2007. "Ontología". En *El mobiliario del mundo: ensayos de ontología y metafísica*, editado por Guillermo Hurtado y Óscar Nudler: 47-72. Instituto de Investigaciones Filosóficas UNAM.
- Vanacker, Bastiaan. 2021. "Virtue Ethics, Situationism and Casuistry: Toward a Digital Ethics Beyond Exemplars". En *Journal of Information, Communication and Ethics in Society* 19 (3): 345-357.

# La brújula ética del investigador en el uso y tratamiento de datos cualitativos en contextos de diversidad

ARACELI MENDIETA RAMÍREZ  
*Universidad Rosario Castellanos (URC), CDMX*

## INTRODUCCIÓN

**L**a brújula es un instrumento orientador que sirve como guía a los navíos en sus recorridos, y a los exploradores para ubicarse sobre el terreno. De esta manera, una brújula ética en la investigación se referiría a las reflexiones sobre los principios de actuación de los investigadores que enfrentan dilemas éticos, con respecto a problemáticas que no se abordan en los códigos correspondientes; pero además, a la consideración ética que implica la elección de las metodologías e interacciones con los sujetos protagonistas de los procesos sociales, e incluso con los efectos que proyectan sus enfoques en las percepciones y valoraciones respecto al género, la raza, la clase social y otras diversidades.

La discusión ética contribuye a problematizar distintos elementos éticos, como la neutralidad y objetividad científica, así como la universalidad y singularidad de la ética en las ciencias sociales, ante la pluralidad de realidades y universos cognitivos, interpretados desde la subjetividad de los y las investigadoras. En este sentido, el objetivo de este capítulo es reflexionar sobre la ética en el proceso de investigación e interpretación, debido a que en

el posicionamiento ético se intersectan posicionamientos epistemológicos, teóricos y metodológicos que pueden contribuir a profundizar o resarcir el divisionismo de clase, raza y género, porque influyen en el imaginario interpretativo.

Aunque la ética es una virtud, también tiene una dimensión teórica y abstracta. Mientras la ética tiende a buscar principios universales, la moral es más práctica y relativa, porque implica la variación de estándares y normas que se enaltecen en función de la cultura, lugar y tiempo. Sobre este punto, la antropología incorpora el planteamiento sobre el relativismo ético desde la perspectiva del relativismo cultural, que lleva a reflexiones sobre la universalidad o singularidad de la ética.

Si bien la discusión sobre la ética inicia con Aristóteles antes de la era cristiana, la reflexión sobre la ética aplicada a las ciencias sociales es bastante reciente. En la antropología y la sociología comienza a ser relevante en la década de 1930. En el campo de la antropología, se empezaron a tratar temas sobre la movilidad moral de los investigadores frente al colonialismo, así como los posicionamientos de los antropólogos en los estudios indigenistas, la asimetría entre el investigador y el participante como “el otro” (el extraño), “el interés por la culpa, la justicia, los valores y el relativismo aumentó entre 1888-1938” (Edel y Edel en Jacorzynski 2016, 11). Y en el caso de la sociología, alrededor de la primera guerra mundial había una preocupación ética y moral que motivó el interés por el estudio de los problemas sociales; esto puede verse, por ejemplo, en los estudiosos de la Escuela de Chicago. Estos temas fueron el umbral del análisis interdisciplinario en las ciencias sociales, atraieron en especial el interés de filósofos y motivaron intensas discusiones, de las que se plantearon códigos de ética, descripciones de dilemas y estudios de caso. También se pusieron en evidencia los usos políticos de los códigos éticos y se tocaron escenarios como las guerras, los exterminios y la contrainsurgencia.

El feminismo denuncia los sesgos de género que producen las perspectivas androcéntricas y las interpretaciones sobre otras culturas en los marcos culturales de quienes las interpretan, y advierten los efectos de invisibilizar el papel de las mujeres en los procesos productivos y en la construcción del conocimiento (Le

Doeuff 1993; Rubin 2013; Scott 2013). Esta denuncia implica el divisionismo que reproduce la investigación (Christians 2012). Sumado a ello, el feminismo comunitario reivindica la participación del sujeto observado y abona a la perspectiva crítica, para integrar a los participantes como protagonistas de los procesos que se estudian, a partir de las metodologías participativas (Christians 2012).

Las epistemologías del sur son relevantes porque examinan el lugar de enunciación del investigador con respecto a la realidad que estudia. Estas discusiones suponen que en cada lugar y época se enaltecen distintas virtudes y se otorga una interpretación y significado diverso a lo que la gente hace, y cada escenario representa un universo cognitivo desde el que debe interpretarse la acción.

La relevancia de la dimensión ética en las prácticas investigativas para la comprensión de “otros seres”, diversos pero iguales, tiene que ver con la discusión sobre el mito de la ciencia benefactora, cuando omiten información sobre los fines o perjudican a los sujetos (Christians 2012), además de las consideraciones sobre la distancia o jerarquía entre el investigador y los interlocutores o protagonistas (Guerrero 2016; Olivé 2011 y 2012).

## LA DISCUSIÓN SOBRE LA ÉTICA

La ética florece con la filosofía. Para las diversas disciplinas de las ciencias sociales adquiere un lugar importante, aunque esto no resulta significativo para la filosofía. Aún cuando existen varios pensadores cuyos aportes a la ética son trascendentes en el campo de la filosofía, es hasta inicios del siglo xx que Ludwig Wittgenstein toma como referencia dos tradiciones epistémicas, la positivista o cientificista y la interpretativista, que han sido muy influyentes entre la comunidad académica, y con las que se discute la objetividad en la investigación. Estas discusiones se intensifican a lo largo del siglo xx desde distintas perspectivas paradigmáticas intermedias, que implican posicionamientos éticos (Christians 2012). El antropólogo Clifford Geertz (1989 y 1996) entiende la ciencia como interpretativa y el análisis de la cultura como la búsqueda de significaciones, y Witold Jacorzynski (2011) distingue el interés del

analista social por la comprensión a través de las interpretaciones de los significados, mientras los científicos parten de hipótesis para buscar leyes. A finales del siglo, Jon Elster (2010) seguía con la discusión sobre la neutralidad a partir del concepto de racionalidad, para poner bajo sospecha la influencia de las emociones y sentimientos en la elección de los sujetos y en la elección racional.

La ética proviene de la filosofía, con Aristóteles (1985). Enseguida florecen otras nociones y concepciones que enaltecen las virtudes como una práctica de vida. La misma ética es concebida como una virtud de la vida buena en la Edad Media con Santo Tomás de Aquino (Rodríguez 2016). Siguiendo a Aristóteles, asocia la ética a la religión y coloca la justicia como una virtud moral de la sociedad. La ética es la vía para trascender de la naturaleza humana hacia lo ideal mediante la razón; y, en esta línea, en el siglo XVIII Immanuel Kant planteó que las reglas morales son universales y se basan en la razón.

Bajo esta perspectiva, la ética adquiere relevancia en todas las disciplinas, mientras en las ciencias sociales surgen distintos debates entre la universalidad y la singularidad de las constelaciones éticas, que tienen que ver no sólo con la comprensión de las concepciones morales de los pueblos, sino con *lo que se puede o no hacer* en cada situación para regular la actuación de los analistas sociales (Jacorzynski y Sánchez 2013). La ética es el *deber ser*, inspirado en una determinada cognición del mundo. La ética en la investigación es una postura destinada a orientar las prácticas y procedimientos investigativos, para producir conocimiento nuevo libre de sesgos, valores y creencias personales del investigador (Christians 2012; Jacorzynski y Sánchez 2013).

Uno de los puntos de partida es la epistemología, porque el horizonte epistémico representa una cognición del mundo. Las tradiciones epistémicas más antiguas e influyentes en las ciencias sociales han sido el positivismo y el interpretativismo, colocadas en polos opuestos, de las que surgen distintas posiciones intermedias. Puede entenderse la epistemología como el campo de visión y referente del análisis y de la construcción de la teoría, cuyo valor radica en su capacidad explicativa, a partir de un arsenal conceptual que



objetiviza el conocimiento y al mismo tiempo define la ruta cognitiva-metodológica del proceso de investigación.

El positivismo alcanza popularidad en occidente, a final del siglo XVII y durante el XVIII con la Ilustración. A partir de los logros en matemáticas, física y astronomía, esta tradición epistémica intenta extender su dominio sobre la naturaleza, plantea que la sociedad funciona de manera similar a ésta y se caracteriza por el uso riguroso del método científico y la búsqueda de leyes en las ciencias sociales (Christians 2012; Jacorzynski 2011), intenta separar el gran rompecabezas y descubrir las relaciones causa-efecto y explicar el mundo como una entidad objetiva, con regularidades sociales que podrían ser parte de leyes universales. El modelo analítico que caracteriza esta perspectiva es deductivo y el interés de los estudiosos positivistas fueron las grandes estructuras, dimensiones macro, cuyos resultados son las teorías espejo, generalizantes o universalizantes.

En la segunda mitad del siglo XIX, John Stuart Mill (1843-1893), en su filosofía de la ciencia, hace referencia a la “lógica de las ciencias morales”. Mientras mantiene una clara influencia newtoniana y comparte con las corrientes iluministas la creencia en la uniformidad de la naturaleza y las relaciones causa-efecto, considera que el modo de elegir no puede desentenderse de la identidad del que haga la elección, y aboga por la neutralidad con la finalidad de producir información válida y confiable. Plantea que “la investigación no puede juzgarse correcta o incorrecta, sino sólo verdadera o falsa” (Christians 2012, 289).

A inicios del siglo XX, el filósofo, matemático, lingüista y lógico austriaco, Ludwig Wittgenstein (1889-1951), a partir de su enfoque en el lenguaje y la filosofía, encuentra implicaciones éticas y reduccionistas en los enfoques basados en el científicismo y el interpretativismo. Para superar las distorsiones y lograr la comprensión del sentido de las prácticas en los modos de vida diversos, plantea el análisis de cinco principios: los juegos del lenguaje, el contexto, la perspectiva, la representación perspicua y el antiesencialismo, relacionados entre sí. En este sentido, los juegos del lenguaje expresan juicios y significaciones que proyectan subjetividades.

Con respecto al contexto, es una responsabilidad anclar las oraciones abiertas al contexto de una forma de vida determinada porque “el flujo de la vida no ocurre al azar”. La ética está arraigada a la forma de vida. Asimismo, la objetividad y neutralidad se comprenden en función de contextos específicos; por lo tanto, existen múltiples comprensiones, significaciones y perspectivas, que generan subjetividades en la percepción acerca de las culturas diversas. En términos de Jacorzynski: “el concepto de perspectiva, y otras nociones emparentadas con éste, introduce al análisis wittgensteiniano la subjetividad de los jugadores [...]. En ciertas ocasiones, Wittgenstein habla de diferentes maneras de ver el mundo sin usar la palabra «perspectiva» y recurre al concepto de imaginación (*Vorstellung*) o mundo de imaginación (*Vorstellungswelt*)” (Jacorzynski 2011, 191).

Con la representación perspicua hace referencia a la identificación de conexiones intermedias relativas a “las estructuras imaginadas para entender lo común y lo diferente en distintos comportamientos humanos” (Jacorzynski 2011, 196). Por ejemplo, Wittgenstein analiza el doble efecto de la gramática de James George Frazer (*La rama dorada*) cuando desde su racionalidad eurocéntrica describe mediante juegos de lenguaje las creencias de los pueblos “salvajes”. Apunta hacia dos sentidos opuestos: por un lado, hacia la falsa física manifiesta en los rituales y mitos, en la que proyecta una reproducción de *errores* hacia otros ámbitos de la vida de los pueblos que describe; y, por otro lado, resalta *lo bueno* que tienen, y que los llevaría a ser tan buenos constructores o arquitectos como los occidentales. Esto produce imágenes distorsionadas y dificulta la comprensión de otras formas de vida. Jacorzynski (2011) recupera los aportes de sus reflexiones a la antropología para profundizar la discusión sobre las subjetividades derivadas del uso del lenguaje como criterio de sentido y significación, en la que incluye la consideración ética.

A finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, los y las partidarias de las “ciencias del espíritu”<sup>2</sup> se rebelan contra el racionalismo y

---

2 Por ejemplo, los sociólogos Max y Marianne Weber, el filósofo Abraham Edel y la antropóloga May Mandelbaum Edel, en 1959 (Edel y Edel 2000).

la objetividad propios de la aspiración explicativista de la ilustración, y se declaran por comprender o interpretar (*Verstehen*) mediante el significado de las construcciones sociales. Reconocieron la comprensión como el rasgo distintivo de la acción social, porque en términos del sociólogo alemán Max Weber (1864-1920) “las ciencias sociales no aspiran a «comprender» el comportamiento de las células” (Weber en Elster 2010, 68). Weber insiste que la ciencia (natural y social) deben ser neutrales y libres de valores en la presentación de sus resultados; separa el estudio de los medios y de los fines y reconoce que los científicos sociales no pueden desprenderse por completo de sus valores personales, culturales, morales o políticos (Christians 2012; Elster 2010). Con Max Weber surgen el individualismo metodológico y la tradición comprensivista que se interesa por la producción de significado: “Y mientras que el mundo natural indica por sí mismo las realidades a ser investigadas, las infinitas posibilidades del mundo social se ordenan según «los valores culturales con los cuales nos aproximamos a la realidad»” (Christians 2012, 290). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo* es la huella de la influencia calvinista de su madre, porque él no era una persona religiosa. A diferencia de Emile Durkheim, no creía que la tarea de la ciencia fuera descubrir encadenamientos causales (Christians 2012).

En el siglo xx, a partir de los estudios de la Escuela de Chicago, como los de Mitchel (1966), William Isaac Thomas y Florian Znaniecki (2006), Nels Anderson (1923), Louis Wirth (1938) y Robert Ezra Park (1999), se advierte una preocupación por los nuevos problemas relacionados con el intenso crecimiento de la población, al vislumbrar los efectos positivos, negativos e incluso indeseables de la urbanización en las periferias de la ciudad de Chicago, con las oleadas de inmigrantes. Estas visiones microsociológicas llevaron a plantear la sociología como una respuesta de orden moral para la reforma social, al destacar y dar sentido a los problemas humanos para definirlos, estudiarlos e intentar resolverlos.

Desde las teorías interpretativistas, se plantea que las ciencias sociales no pueden descubrir leyes porque la sociedad es dinámica, diversa, compleja, contradictoria y relativa; y la aspiración del

investigador debe ser comprender las relaciones, significaciones, subjetividades e intersubjetividades. Les interesa la cualidad del dato, que está cargado de significado para comprender el sentido de la acción vinculado a las representaciones del mundo (Olivé 2012). Para Clifford Geertz, los datos son pequeños hechos que hablan de grandes cuestiones (1996).

## IMPLICACIONES ÉTICAS DISCUTIDAS EN LA ANTROPOLOGÍA

La antropología amplía el horizonte sobre la ética y plantea el relativismo ético a partir del relativismo cultural, que ilustra la relatividad de valores, principios y juicios morales en cada cultura. Dicho planteamiento desata la polarización de posturas entre filósofos y antropólogos, mientras la antropología defiende el valor de la diversidad y Melville Herskovits acusa de etnocentrismo cualquier intento por superar este relativismo ético (Jacorzynski y Sánchez 2013). En la antropología se plantea, desde el relativismo cultural, la diversidad de sentidos que las personas otorgan a sus actuaciones e interacciones, configurando una multiplicidad de realidades que implican la comprensión de lógicas alternativas a la del investigador, desde los propios universos cognitivos de los sujetos protagonistas. De ahí los antropólogos plantean la visión *emic* y *etic*, que implica la comprensión e interpretación en términos de los sujetos y del investigador, respectivamente.

La relación entre ética y antropología suscita cuestionamientos sobre el involucramiento del investigador frente a las culturas que estudia y su relación e intervención, y se plantea el “relativismo” *versus* “etnocentrismo” como una vía crítica y autocrítica (Jacorzynski y Sánchez 2013).

Los debates éticos auscultan la ética de los antropólogos, en la que la antropología española critica el colonialismo antropológico y denuncia la relación asimétrica entre el sujeto que investiga y el “objeto de investigación”. Mientras, para Clifford G. Christians (2012) la moral se plantea en función de la conexión social.

En la perspectiva interpretacionista o comprensionista se plantea el interés por los signos y símbolos, que sólo se pueden comprender

en función de la selección de las cualidades de los datos; es decir, que el dato sirva para interpretar la acción y “poder otorgarles un sentido” (Elster 2010, 69) en el contexto del universo cognitivo del sujeto, en función de sus deseos y creencias. La relevancia de esta perspectiva tiene que ver con la naturaleza relacional de los datos, en la que no es posible separarlos del todo, como en el caso de la célula, sino que son parte de una red de relaciones vinculadas a la cultura (modo de vida) (Christians 2012; Elster 2010; Guber 2013; Jacorzynski 2011).

Este planteamiento intenta mostrar la coherencia entre el fundamento epistémico interpretativista o comprensionista, la teoría y la metodología que sostienen los métodos cualitativos. En este sentido, Jon Elster (2010) ya plantea la existencia de múltiples racionalidades, sentido común o lógica de los sujetos, en tanto las elecciones que realizan son las óptimas dentro de su conjunto de oportunidades, aunque desde una mirada externa se pudieran calificar como irracionales.

Quizá debiéramos entender a Mead como una precursora del feminismo. En la antropología, otras antropólogas que le sucedieron, como Gayle Rubin (2013) y Joan Scott (2013), denuncian la orientación androcéntrica de los estudiosos y cómo esta perspectiva estructura la percepción y organización del conocimiento y de la vida social. En la filosofía, Michèle Le Doeuff (1993) rescata los aportes de 50 filósofas griegas olvidadas por la historia de la filosofía. Su postura es compartida por diversas estudiosas, como Martha Lamas (2013) y Rita Segato (2023), quienes exponen la relevancia al destacar los aportes de las mujeres en la sociedad y en la ciencia, para ilustrar el papel de las mujeres como sujetos políticos e históricos plenos.

Clifford G. Christians incorpora a la discusión sobre la ética los valores sociales que distinguen entre raza, género, edad y religión, y sostiene que la fuerza moral de la orientación de género tiene efectos en la transmisión comunicativa. Así destaca los aportes del feminismo comunitario en la conciencia crítica, mediante el marco no-asimilacionista que reconoce el valor de los participantes como sujetos protagonistas para su involucramiento activo en

el proceso de investigación. La participación de los y las protagonistas contribuye a la representación y reivindicación de las diversidades, tal como se concibe en los espacios sociales y morales de una comunidad, en términos de Clifford G. Christians:

Para el comunitarismo feminista, los humanos tienen el poder discursivo de “articular reglas morales situacionales basadas en la comunidad local y el acuerdo grupal”. El entendimiento moral avanza debido a que la gente “tiene la capacidad de compartir sus puntos de vista en la situación social”. [...] El comunitarismo desafía a los investigadores a participar en el proceso de articulación moral de la comunidad [...], trata de engendrar el razonamiento moral internamente. Las comunidades están tramadas por narrativas que refuerzan su comprensión común de lo bueno y lo malo, la felicidad y la recompensa, y el significado de la vida y la muerte [...]. Los investigadores no están constituidos como *selves* éticos de antemano, sino que el discernimiento moral se desenvuelve dialécticamente entre los investigadores y los investigados que colaboran con ellos (Christians 2012, 309-315).

Se trata de que el investigador se involucre en el espacio moral de los sujetos, y para esto es necesario abrir el ámbito de actuación de los participantes para que tengan voz y voto en el diseño y rumbo de las investigaciones, cuestión que a su vez sirve para articular el sentido de las interpretaciones en función de sus experiencias como protagonistas, Clifford G. Christians se refiere a la *suficiencia interpretativa*, que contribuye a la comprensión de los sujetos en sus propios términos y también promueve la crítica social, suficiente para provocar procesos de autoaprendizaje y autocomprensión; en términos de Paulo Freire, se trata de una “toma de conciencia” para la liberación y el empoderamiento.

A finales del siglo xx los debates en las ciencias sociales continúan a partir de lo que las asociaciones académicas y profesionales deben incluir en sus códigos de ética, como regulación de las prácticas de investigación de campo, tal es el caso de la AAA (American Anthropological Association), que retoma los planteamientos de Mill, Comte y Weber sobre los principios de la ciencia libre de

valores y responsabilidad ética, además de cuidar la privacidad, confidencialidad, fidelidad y consentimiento informado, se insiste en que los sujetos participantes en las investigaciones tienen derecho a estar informados sobre las consecuencias o efectos (no deseados) de su participación, para protegerlos de riesgos o daños físicos o psicológicos (Christians 2012; Jacorzynski y Sánchez 2013).

El tema con los códigos éticos supone diferencias en las regulaciones, no sólo con respecto a las disciplinas, sino en las regulaciones diversas de cada época y entre los países. Witold Jacorzynski insiste en que existen cuestiones que escapan al escrutinio ético, porque “ningún código de ética es capaz de reglamentar todos los problemas morales posibles” (Jacorzynski y Sánchez 2013, 16). Describe las tendencias de la “conciencia moral” en la antropología mexicana, a través de las que se justifican nuevos objetos de estudio y posicionamientos con respecto a la actuación del investigador. Jacorzynski también critica el giro subjetivista en la antropología cuando las interpretaciones se realizan con un lenguaje ético, y expone las acusaciones y confusiones de carácter moral hacia las interpretaciones subjetivas, además de la sospecha que despiertan las antropologías imperialistas frente a las antropologías periféricas.

En esta línea de discusión, Eduardo Restrepo (2016) cuestiona la objetividad que se confunde con indiferencia y la neutralidad con el desprendimiento de valores con respecto a los hechos; agrega la extracción de datos, la invasión a la intimidad, la indiferencia moral ante las opresiones de las que los investigadores son sólo espectadores, la cosificación de otros seres como objeto de estudio y la falta de consideración con respecto a los riesgos derivados de sus escritos, y adjudica estas confusiones a la influencia de la ciencia positivista del siglo XIX. Restrepo argumenta que la ética debería ser una dimensión transversal en el proceso de investigación y que el antropólogo debería estar del lado de las luchas de los sectores subalternos, “los tan alegados principios de la objetividad y neutralidad implican una ausencia de compromiso con la suerte de las personas entre quienes se adelanta la investigación [...]”. No es suficiente con hacer «buena ciencia», se requiere también

ciencia imaginativamente comprometida que aporte al bienestar de las personas” (Restrepo 2016, 85).

Witold Jacorzynski y José Sánchez Jiménez (2013), Clifford G. Christians (2012) y Gilberto López y Rivas (2020), entre otros, denuncian los usos políticos, militares y mercantiles que involucran a la antropología en el espionaje, colonización, exterminio, etnocidio y contrainsurgencia, provocando escándalos en la comunidad científica por sus fines. Gilberto López y Rivas (2020) también discute los usos políticos de los códigos de ética. Estos planteamientos coinciden en que la indiferencia moral no tiene relación con la objetividad.

Las discusiones sobre la ética representan aportes para las corrientes de pensamiento crítico y reivindican al participante como persona y sujeto de la investigación. El interaccionismo simbólico destaca la relevancia de comprender los sentidos de las representaciones simbólicas, de la diversidad de las culturas, así como los antropólogos que consideran la importancia de la subjetividad e intersubjetividad en las interacciones sociales, mientras los etnógrafos intentan recuperar la experiencia humana colectiva, la historia, costumbres, prácticas y lenguajes de las culturas diversas, entretejiendo la imaginación y la realidad en las múltiples miradas, voces y representaciones colectivas, como fundamento de imaginarios interpretativos. La etnografía ha contribuido a ampliar el conocimiento sobre la diversidad, pluralidad y diferencia de la conducta colectiva y ha proporcionado una base para los análisis comparativos socioculturales (Guerrero 2016).

La orientación de la relación entre investigador e interlocutor va siendo paulatina, en la medida en que las posturas críticas intentan devolver la calidad de sujeto a los participantes. Patricio Guerrero Arias se refiere a los interlocutores, mientras rechaza el término de informantes clave y expone las connotaciones hostiles que puede tener esta referencia. Guerrero Arias plantea la orientación más altercronista o dialocronista, en la que se escuchen las diversas voces de los sujetos, para anular la distancia entre el “observador y el observado”, y que se promueva una verdadera relación de equidad (Guerrero 2016). Rossana Guber concuerda que la



conclusión interpretativa no es neutral porque se pronuncia desde el punto de vista del sujeto que describe (Guber 2013).

La teoría crítica toma responsabilidad con los oprimidos y dirige sus lealtades al empoderamiento y emancipación de las minorías oprimidas, para provocar la transformación de sus circunstancias y “desmonta así cualquier pretensión de neutralidad y objetividad del conocimiento” (Ballesteros y Mata 2014, 19) encaminadas a la universalización. El pensamiento decolonial sitúa la intersubjetividad e identifica la reproducción de jerarquías que surgen de los procesos de colonización y se mantienen y reproducen en las interacciones, y alcanzan a la producción del conocimiento re-produciendo la jerarquía de saberes (Ballesteros y Mata 2014). En términos de Belén Ballesteros y Patricia Mata, “el desarrollo de la metodología cualitativa se define por el abandono de la objetividad en favor de la subjetividad para la construcción de la intersubjetividad” (Ballesteros y Mata 2014, 22).

La reflexión provoca discusiones más profundas, como la existencia de pluralidades intragénero, intraétnicas, intracomunitarias e intragrupalas, y la necesidad de descencialización de las diversidades, a partir de perspectivas críticas como las epistemologías del sur, las epistemologías otras (Alarcón-Chaires 2019; Olivé 2011), la decolonialidad (Walsh 2009) y otras reflexiones sobre la pluralidad de realidades, procesos, actores, usuarios y temas frente a los que es preciso dialogar para analizar la pertinencia de la construcción colectiva, mediante metodologías participativas y el enfoque intercultural. Algunas propuestas tienen que ver con volver a nombrar a los sujetos, pero a partir de su autodenominación, y no desde etiquetas que generalizan y descaracterizan las diversidades.

## CONCLUSIONES

La investigación en ciencias sociales sigue teniendo fuertes influencias de las tradiciones teóricas y epistemológicas positivistas e interpretativistas, con sus diversas posiciones intermedias, que plantean distintas aproximaciones al objeto de estudio. En la perspectiva de

Ludwig Wittgenstein, ambas perspectivas provocan reduccionismo e implican ciertos riesgos, pero no sólo suponen medios y metodologías diversas, sino que también se distinguen por sus fines. Mientras los científicos se han guiado por el interés en descubrir regularidades sociales para explicarlas, los interpretativistas intentan comprender las problemáticas sociales. En el camino se discuten cuestiones éticas sobre objetividad y neutralidad, universalidad y singularidad, de las que se van desprendiendo bastantes más.

Stuart Mill, Marianne y Max Weber, son algunos de los fieles convencidos por la neutralidad. Max Weber es recordado por una frase que advierte que los profesores deberían colgar sus valores junto con sus abrigos al entrar al aula de clases, y sus referencias también nos recuerdan que en la revisión de los clásicos hemos olvidado los aportes de las clásicas en las disciplinas, como en el caso de su esposa, Marianne Weber, una primera omisión que provoca percepciones en la construcción de la ciencia.

También está la deuda con las poblaciones subalternas y culturas diversas, en las que el extrañamiento o la capacidad de asombro que caracteriza al desarrollo del conocimiento ha alcanzado la exotización de modos de vida diversos, así como en función de la condición de clase, raza y género. Asimismo, los juegos de lenguaje y la subjetividad de los investigadores obstaculizan y sesgan la comprensión de otros modos de vida; peor aún, provocan percepciones devaluadas, reducidas, distorsionadas o exotizantes sobre los “otros seres” de sectores subalternos, que enfrentan múltiples formas de opresión.

La discusión sobre la ética también se refiere al posicionamiento del investigador frente a las realidades que estudia. La denuncia compartida por los estudiosos es que predominan la indiferencia moral y el extractivismo del conocimiento, desde perspectivas etnocentristas y el sociocentrismo, que justifican, toleran y normalizan los prejuicios y desigualdades. Esta producción de divisionismo debe vigilarse constantemente. Desde inicios del siglo xx, Wittgenstein propone cinco principios para generar una vigilancia epistémica, teórica y metodológica de las prácticas investigativas. Las perspectivas teóricas críticas, dentro de las que están el feminismo comunitario, integran posturas dialocronistas que intentan escuchar

la polifonía de los protagonistas. Este breve recuento de las discusiones de los especialistas es motivo para aportar a los esfuerzos de desnaturalizar los divisionismos y vigilar continuamente nuestra práctica investigativa.

## REFERENCIAS

- Alarcón-Chaires, Pablo E. 2019. *Epistemologías otras. Conocimientos y saberes locales desde el pensamiento complejo*. México: UNAM.
- American Anthropological Association. 2012. *Declaración de ética de la AAA. Principios de Responsabilidad Profesional*. <https://americananthro.org/about/policies/statement-on-ethics/>.
- Anderson, Nels. 1923. *The Hobo. The Sociology of the Homeless Man*. Chicago: The University of Chicago Press. <https://ia802206.us.archive.org/15/items/hobosociologyofh00ande/hobosociologyofh00ande.pdf>.
- Aristóteles (345 a. C.). 1985. *Ética Nicomáquea. Ética Eudemia*. Madrid: Gredos.
- Ballesteros Velázquez, Belén y Patricia Mata Benito. 2014. "Sentido y forma de la investigación cualitativa". En *Taller de investigación cualitativa*, coordinado por Belén Ballesteros Velázquez, 12-47. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Christians, Clifford G. 2012. "La ética y la política en la investigación cualitativa". En *El campo de la investigación cualitativa*, coordinado por Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln, 283-331 España: Editorial Gedisa.
- Edel, Abraham y May Edel. 2000. *Anthropology and Ethics. The Quest for Moral Understanding*. Nueva Jersey: Transaction Publishers.
- Elster, Jon. 2010. *La explicación del comportamiento social. Más tuercas y tornillos para las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial Gedisa.

- Ezra Park, Robert. 1999. *La ciudad y otros ensayos de ecología urbana*. España: Ediciones del Serbal. [https://eva.interior.udelar.edu.uy/pluginfile.php/23634/mod\\_resource/content/1/Park%2C%20Robert%20-%20La%20Ciudad.pdf](https://eva.interior.udelar.edu.uy/pluginfile.php/23634/mod_resource/content/1/Park%2C%20Robert%20-%20La%20Ciudad.pdf).
- Geertz, Clifford. (1973) 1996. *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Geertz, C. 1989. *El antropólogo como autor*. Barcelona: Paidós.
- Guber, Rossana. 2013. *La articulación etnográfica*. Buenos Aires: Biblos.
- Guerrero Arias, Patricio. 2016. *El trabajo de campo antropológico*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Jacorzynski, Witold. 2011. "La filosofía de Ludwig Wittgenstein como una nueva propuesta para la antropología y las ciencias sociales". En *Sociológica* 26 (74): 177-204. <https://www.redalyc.org/pdf/3050/305026732006.pdf>.
- Jacorzynski, W. y José Sánchez Jiménez. 2013. "Ética y antropología: un nuevo relato para el siglo XXI". En *Desacatos* 41: 7-25. México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS). <https://www.redalyc.org/pdf/139/13925607008.pdf>.
- Jacorzynski, W. 2016. *Del salvaje exótico al otro cultural: conflictos éticos en la antropología*. México: Casa Chata.
- López y Rivas, Gilberto. 2020. *Estudiando la contrainsurgencia de Estados Unidos. Manuales, mentalidades y uso de la Antropología*, 4.<sup>a</sup> edición. México: Plaza y Valdés.
- Olivé, León. 2011. *Interculturalismo y justicia social*. México: UNAM.
- Olivé, L. 2012. "El conocimiento del conocimiento: sentido e importancia de la epistemología". En *Temas de ética y epistemología de la ciencia*, coordinado por L. Olivé y Ruy Pérez Tamayo. México: Fondo de Cultura Económica.

- Restrepo, Eduardo. 2016. *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Colombia: Envión Editores.
- Rubin, Gayle. 2013. "El tráfico de mujeres: notas sobre la 'economía política' del sexo". En *El género, la construcción social de la diferencia sexual*, compilado por Martha Lamas, 35-96. México: UNAM-PUEG, Porrúa.
- Scott, Joan W. 2013. "El género: una categoría útil para el análisis histórico". En *El género, la construcción social de la diferencia sexual*, compilado por Martha Lamas, 265-302. México: UNAM-PUEG, Porrúa.
- Strauss, Anselm y Juliet Corbin. 2002. *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Thomas, William I. y Florian Znaniecki. 2006. *El campesino polaco en Europa y en América*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Boletín Oficial del Estado.
- Walsh, Catherine. 2009. *Interculturalidad, estado y sociedad*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Abya-Yala.
- Wirth, Louis. 1938. "El urbanismo como modo de vida". <https://www.bifurcaciones.cl/002/reserva.htm>.

## La ética en la investigación cualitativa: protegiendo a los participantes

PATRICIA NAVARRO SUÁSTEGUI  
*Consultora independiente*

### INTRODUCCIÓN

Mucho se ha hablado de que, dadas sus características, la investigación cualitativa suele ser más humana; que se toma en cuenta el sentir de los participantes involucrándolos de una manera activa con el investigador y teniendo más control del papel que juegan. Pero desde el punto de vista de la ética, ¿cómo se desarrolla la investigación cualitativa?

Tratando de responder a la pregunta planteada, en este capítulo se revisará, primero de manera general, la ética en la investigación; y posteriormente, de manera particular, la situación de la ética en la investigación cualitativa, cuestionando, incluso, la idoneidad de la regulación ética en la investigación social.

### LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

Cuando se piensa en la ética, muchas veces se piensa en la diferencia entre el bien y el mal en nuestra vida cotidiana o en la vida profesional, en normas de conducta que distinguen comportamientos aceptables o no aceptables.

Generalmente, la mayoría de las personas aprenden normas éticas y morales en el hogar, la escuela, la iglesia u otros entornos sociales, y es en la niñez cuando las personas adquieren el sentido del bien y del mal. Tanto el desarrollo moral como el ético se dan a lo largo de la vida, pasando por diferentes etapas. Lo moral y lo ético son términos que tienen significados precisos que no deben mezclarse. Al distinguirlos, encontramos acciones que son éticas pero no morales; o también morales pero no éticas. Ronald Dworkin, citado por Ortiz (2016), nos dice que “los estándares morales prescriben cómo debemos tratar a los otros; los estándares éticos, cómo debemos vivir nosotros mismos”. Lo ético tiene que ver con el ideal de uno mismo, mientras que lo moral, con normas socialmente impuestas (Ortiz 2016, 130).

En general, las sociedades cuentan con leyes que rigen el comportamiento de sus integrantes y son de observancia obligatoria, mientras que las normas éticas son informales y no obligatorias. Su cumplimiento depende de los valores de las personas.

De igual manera, también se puede pensar en la ética desde la perspectiva de disciplinas que estudian las normas de conducta, como la filosofía, la teología, el derecho, la psicología o la sociología. O, también, como una perspectiva que ayuda a decidir cómo actuar y analizar problemas y cuestiones complejas.

Muchas disciplinas tienen estándares de comportamiento que se adaptan a sus objetivos y metas particulares. Estos estándares ayudan a los miembros de la disciplina a coordinar sus acciones o actividades, y a establecer la confianza del público en la disciplina. Las normas éticas, además de regir la conducta de profesionales, también sirven a los objetivos o metas de la investigación y se aplican a las personas que llevan a cabo investigaciones científicas o actividades académicas. De igual manera, también es importante señalar que el cumplir con normas éticas en la investigación, entre otras cuestiones, promueve el cumplimiento de los objetivos de la investigación, como puede ser la generación de conocimiento o el evitar cometer errores.

Robert Merton, citado por Koepsell y Ruiz de Chávez (2015, 14), señala que toda investigación científica debe cumplir con los

principios de comunidad, universalidad, escepticismo organizado<sup>3</sup> e imparcialidad, para evitar tropiezos. Es decir, para que la ciencia tenga aceptación debe ser universal; deberá ser el resultado de un esfuerzo común llevado a cabo por diferentes personas en distintos momentos. También, los científicos que participan en programas de investigación deberán tener un comportamiento esceptico que les permita estar siempre abiertos a nuevas evidencias y a dejar fuera cualquier interés personal en los resultados de la investigación.

A través de la historia, se pueden encontrar situaciones que ponen en evidencia fallas que ha tenido la ciencia al no contemplar la ética en su desarrollo. Un ejemplo es el caso del tribunal de Nuremberg, que enjuició a médicos nazis acusados por crímenes de guerra en la Segunda Guerra Mundial. Ya que el tribunal no contaba con leyes que le permitieran emitir un veredicto, tuvo que recurrir a los principios generales de la ética (Koepsell y Ruiz 2015).

A partir de entonces, el veredicto tomado por el tribunal de Nuremberg es considerado como parte de los fundamentos de la ética aplicada moderna; de manera particular, con la investigación vinculada con personas. A continuación, se presentan las diez obligaciones de los científicos en relación con los participantes de su investigación y de la sociedad en general. Cito de manera textual (Koepsell y Ruiz 2015, 18).

1. Consentimiento voluntario e informado de un sujeto humano [el yo de cada uno] en plena capacidad jurídica.
2. El experimento debe aspirar a resultados positivos para la sociedad, que además no puedan adquirirse por otros medios.
3. Debe estar justificado, esto es, que se base en conocimiento previo. Por ejemplo, una expectativa derivada de otros experimentos con animales.

---

3 El escepticismo organizado se refiere al hecho de que la evaluación de los investigadores y de sus descubrimientos debe ser realizada a partir de principios empíricos y lógicos (Díaz, Riquelme y Rivera 2020, 3).



4. El experimento debe realizarse de manera tal que se eviten el sufrimiento y lesiones, físicas o mentales, en la medida de lo posible.
5. No debe llevarse a cabo cuando hay alguna razón para creer que ello implique un riesgo de muerte o de lesiones discapacitantes.
6. Los riesgos del experimento deben estar en una proporción favorable, esto es, que no superen los beneficios esperados.
7. Deben hacerse preparativos para reducir el riesgo del experimento, y las instalaciones deben ser adecuadas para los participantes.
8. El personal involucrado en el experimento debe estar completamente capacitado y calificado.
9. Los sujetos de experimentación deben tener la libertad de retirarse del experimento en cualquier momento y de manera inmediata.
10. Del mismo modo, el personal médico debe detener el experimento si se descubre que mantenerlo implica un peligro.

Después del Código de Nuremberg pasaron décadas antes de que se contaran con leyes o normas formales sobre ética profesional. Instituciones de diversos países formularon sus propios códigos y crearon instancias locales de vigilancia. Como ejemplo podemos mencionar el caso de la medicina, que está regida por la Declaración de Helsinki, creada por la Asociación Médica Mundial en 1964, y que trata sobre los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos (Asociación Médica Mundial 2023).

## LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Las metodologías cualitativas en las investigaciones provenientes de las ciencias sociales han sido ampliamente utilizadas debido al abordaje multidisciplinario que se da a los problemas. Sin embargo, en muchas ocasiones la investigación se lleva a cabo con poblaciones vulnerables que requieren de una especial protección por

el tipo de información proporcionada a través de la recolección de datos. Encontrar la mejor manera de resolver este tipo de situaciones que permita garantizar la protección de los participantes no es una tarea fácil.

En 1980, en los Estados Unidos, muchas de las asociaciones de académicos ya habían desarrollado sus propios códigos de ética, los cuales enfatizaban cuatro puntos, relacionados con la forma de llevar a cabo la investigación inductiva, con fines mayoritarios (Denzin y Lincoln 2017).

Los cuatro puntos a los que se refieren Denzin y Lincoln son los siguientes:

1. Consentimiento informado. Se refiere al hecho de que los sujetos participantes de las investigaciones tienen derecho a conocer la naturaleza y las consecuencias de los experimentos en los que se vieron involucrados. Este punto se refiere a la libertad humana, que contempla dos condiciones necesarias: uno, se deben acordar mutuamente los términos de participación sin coerción física o psicológica; y dos, el consentimiento debe estar basado en información completa y de acceso ilimitado.

Es irrefutable la relevancia de este punto, sin embargo, Puch, citado por Denzin y Lincoln, señala que su observancia puede paralizar totalmente un proyecto.

2. Engaño. Este punto está estrechamente vinculado con el anterior, los códigos de ética de las ciencias sociales no justifican el engaño por ningún motivo. Ni siquiera en el caso de trabajar con criminales, con niños o personas con disfunciones mentales, quienes pudieran ser considerados no acreedores de confianza y no tener la capacidad de discernir sobre lo que les conviene o no.

Denzin y Lincoln afirman que, de considerarse que el engaño es un principio que debe aplicarse de manera rigurosa, supondrían que

los investigadores tienen la capacidad de diseñar experimentos que no se valgan de éste, pero que les permitan llegar a su objetivo; para lo que los autores sugieren admitir un “monto mínimo” de engaño si el resultado es útil para la sociedad.

3. Privacidad y confidencialidad. La privacidad y la confidencialidad son cuestiones que deben manejarse con mucho cuidado. Debe asegurarse que la información personal, de cualquier tipo, permanezca oculta. En el caso de hacerse pública, tiene que estar protegida por medio del anonimato.

A decir de Reiss y Punch, citados por Denzin y Lincoln, el daño que se realiza con más frecuencia a los participantes de investigaciones se hace a través de la publicación de datos personales. Aun cuando en la mayoría de los códigos de ética profesionales se insiste en la privacidad, la confidencialidad hermética no es posible. Incluso cuando se utilizan seudónimos, personas cercanas a los sujetos de estudio los reconocen. Para algunos participantes, este hecho es considerado un engaño o traición.

4. Fidelidad. Se refiere al hecho de que la certeza sea el eje rector de los datos que se manejan en los códigos de ética. En cualquier investigación, la falsificación, las falsedades o las omisiones, además de ser no científicas, también son no éticas. Lo único que cuenta son los datos validados, tanto a nivel experimental como moral.

Los comentarios que señalan Denzin y Lincoln a los puntos arriba tratados nos dan pie a plantear la duda sobre la idoneidad de la regulación ética en la investigación social. Algunos académicos consideran que los riesgos son mínimos para los participantes y que la intervención de comités de ética de la investigación es innecesaria, que, por el contrario, puede interferir en el desarrollo de la investigación en ciencias sociales (Wiles 2013).

Cuando se lleva a cabo una investigación, al planificarla surgen las cuestiones éticas que son ineludibles. Es preciso considerar

directrices profesionales, normas disciplinarias, regulaciones éticas y legales, y la perspectiva moral del investigador sobre lo que está bien y lo que está mal (Wiles 2013). Denzin y Lincoln afirman que los marcos morales se convierten en guías para conducirnos en el espacio social. Va más allá de ser simplemente un sistema de reglas, normas e ideales externos a la sociedad. La moral se fortalece con la necesidad de vínculos sociales y no de una teoría abstracta (2005).

Existen muchas directrices o códigos que ofrecen marcos que permiten a los investigadores reflexionar acerca de los retos éticos que deben afrontar en su investigación. Como ejemplos se pueden mencionar el Code of Ethics and Policies and Procedures of the ASA Committee on Professional Ethics de la American Sociological Association, o el Code of Ethics de la National Association of Social Workers, cuyos principios generalmente se vinculan con aspectos como el bienestar y derechos de los participantes, el consentimiento informado, la privacidad, la confidencialidad y el anonimato.

La mayoría de los proyectos de investigación institucional, particularmente aquellos donde se involucra la participación de seres humanos, están sujetos a procedimientos de revisión ética a través de un comité de ética. Los comités manejan procedimientos de evaluación muy diversos que les permiten llegar a conclusiones sofisticadas y bien fundamentadas. De igual manera, estas investigaciones están sujetas a una serie de consideraciones legales que los investigadores están obligados a cumplir. No obstante, estos estándares no proporcionan por sí solos una práctica ética o moral (Wiles 2013), y la dimensión del campo de estudio en el área social, dentro y fuera de las universidades, torna casi imposible una supervisión minuciosa.

En México existen comités de ética, básicamente, en el área médica. Para el resto de las áreas del conocimiento, los proyectos de investigación financiados por el Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (Conahcyt) están sujetos a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública,

y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.

En lo que respecta a las ciencias sociales, trabajar con personas o grupos que pueden ser vulnerables obliga a quien investiga a utilizar herramientas, como los consentimientos informados, que ayuden a reducir el impacto que pudiera producir la publicación de la información proporcionada. A decir de Taborda y Brausin (2020, 2):

[...] quien investiga, aplica distintos tipos de instrumentos que involucran personas o colectivos afectados o vulnerables, con tendencia a preocuparse más por la responsabilidad que se le pueda atribuir como académico con algún tipo de adscripción institucional, derivada de los impactos de sus herramientas, que por los efectos que pueda tener en las personas que reviven episodios traumáticos o a las que no se respeta la confidencialidad y otras salvaguardas.

En este sentido, los autores se refieren a realizar investigaciones sociales que busquen, más que hacer lo correcto, llevar a cabo una investigación que no haga daño.

El consentimiento informado debe ser una de las principales aspiraciones de todo investigador en relación con las personas que participan en su estudio. Los participantes deben tener una comprensión clara del proyecto y sus riesgos, incluido lo que el investigador realiza en el campo. Lo que significa que el investigador debe compartir conocimientos relevantes con las personas invitadas a participar en el proyecto. En este sentido, el consentimiento informado se conecta con supuestos sobre cómo se crea el conocimiento. En general, el concepto de consentimiento informado se concibe como el hecho de brindar información y obtener la aprobación de los participantes de la investigación (Klykken 2022, 797).

Dada la interacción entre investigador y participantes, se requiere también establecer un proceso de retroalimentación que permita conocer los resultados de las investigaciones a las personas o comunidades que participaron. Incluso, también debe darse a

conocer el impacto generado en la comunidad académica o en la sociedad en general. Es decir, la investigación debe ser vista como un proceso ético constituido tanto de “entradas” como “de cierres”, donde tienen la misma importancia el académico y el resto de los participantes que requieren de una retroalimentación que los haga reflexionar sobre las situaciones plasmadas en la investigación (Taborda y Brausin 2020).

Si bien es cierto que en todas las áreas del conocimiento surgen cuestionamientos éticos cuando se llevan a cabo investigaciones relacionadas con las ciencias humanas, Taborda y Brausin (2020, 4) afirman que prevalecen la subjetividad y la aceptación de la existencia del otro. La ética en este ámbito busca proteger, de la mejor manera, a los individuos. Esto queda manifiesto en la consideración de la investigación social en la Declaración de Bioética y Derechos Humanos de la Unesco en 2005, donde se afirma que esta institución:

[...] ha de desempeñar un papel en la definición de principios universales basados en valores éticos comunes que orienten los adelantos científicos y el desarrollo tecnológico y la transformación social, a fin de determinar los desafíos que surgen en el ámbito de la ciencia y la tecnología, teniendo en cuenta la responsabilidad de las generaciones actuales para con las generaciones venideras (Unesco 2005).

No obstante que esta declaración se enfoca principalmente al ámbito de la bioética, sirve de guía a los Estados para formular legislaciones, políticas u otro tipo de instrumentos enfocados al cumplimiento ético.

De manera precisa, en el campo social, el compromiso ético conlleva acciones encaminadas a evitar lesionar a los sujetos que participen en las investigaciones, cuidando su integridad y dignidad. Por lo que es un deber cumplir con los siguientes principios: 1) consentimiento informado; 2) confidencialidad de la información; 3) respeto al anonimato de los sujetos participantes; y 4) resguardar el derecho de las comunidades (Taborda y Brausin 2020).

El consentimiento informado debe quedar plasmado en una carta que cumpla varias funciones, como permitir a los participantes conocer el proyecto y el papel que desempeñarán en éste. La carta debe señalar la naturaleza del proyecto, los riesgos potenciales y de qué manera la participación de los sujetos contribuirá a cumplir con los objetivos del proyecto. Debe asegurarse que los participantes sepan que su aceptación de participar es voluntaria y que son libres de rechazarla antes, durante o después del desarrollo del proyecto. El consentimiento informado es cuestión de derechos humanos básicos. Se trata de proteger a los participantes de cualquier daño, ya sea físico o mental, que pudiera sufrir como resultado de su intervención en el proyecto. Los participantes deben tener conocimiento de que se han establecido procedimientos para hacer frente a cualquier resultado negativo que pudiera surgir (Hesse-Biber 2016).

En lo que se refiere a la confidencialidad y el anonimato, son dos principios que deben cumplirse y de los cuales hay que tener claro que no son lo mismo. “La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin el consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información” (INCMNSZ 2023). El anonimato se refiere a la eliminación de cualquier dato que permita identificar al participante.

En otras palabras, la confidencialidad y el anonimato son prácticas éticas utilizadas para proteger la privacidad de los sujetos participantes al recopilar, analizar y difundir datos. La confidencialidad hace referencia a la separación o modificación de cualquier información proporcionada por los participantes. Por el contrario, el anonimato está vinculado con la obtención de datos sin permitir la identificación de sujetos.

El resguardo del derecho de las comunidades se refiere al cuidado que merece la identidad cultural de grupos étnicos en relación con la toma de decisiones a partir de información obtenida por sujetos participantes.

## CONCLUSIONES

Incluir a la ética en un proyecto de investigación desde sus inicios con la selección del problema hasta la definición de objetivos, la interpretación y la presentación de resultados, sin duda es fundamental para asegurar que el proceso de investigación ha estado guiado por principios éticos que no se limitan únicamente al consentimiento informado.

El desarrollo de este capítulo ha dejado ver los dilemas éticos a los que se enfrenta un investigador cualitativo. Se hicieron patentes las discrepancias entre autores que ponen en duda la idoneidad de aplicar normas éticas que en algún momento pueden volverse en un obstáculo para la obtención del objetivo de la investigación. Sin embargo, también se puede concluir que al aplicarse normas éticas en las investigaciones de tipo cualitativo el investigador lleva a cabo autorreflexiones que le permiten identificar el punto de vista ético de su proceso de investigación, que tendrá que ir más allá del código de ética de su profesión o de la institución a la que pertenece.

Conocer el propio punto de vista ético como investigador sirve de guía interna sobre la forma de proceder en una investigación. Es una forma de tener presente que en la investigación cualitativa se corre el riesgo de faltar a la ética en cada una de las etapas del proceso: la forma de conceptualizar el problema; el planteamiento de las preguntas de investigación; la manera como se colectan y analizan los datos; la forma como se interpretan y presentan los resultados; y, por último, la manera de difundir los resultados. Lo importante es que los investigadores se sirvan de un marco que se adapte a sus puntos de vista morales y que les permita analizar y justificar las decisiones que se tomen.



## REFERENCIAS

- Abad Miguélez, Begoña. 2016. "Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada". En *EMPIRIA. Revista de metodología de las ciencias sociales* 34: 101-119. <https://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/16524>.
- Asociación Médica Mundial. 2017. *Declaración de Helsinki de la AMM: principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>.
- Christians, Clifford G. 2005. "Ethics, and Politics in Qualitative Research". En *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, editado por Norman K. Denzin e Yvonna S. Lincoln. SAGE Publications.
- Díaz Fragoso, Omar, Gabriela María Luisa Riquelme Alcantar y Gibrán Rivera González. 2022. "Compartir datos de investigación: reflexiones desde el *ethos* de la ciencia de Robert K. Merton". En *CIENCIA ergo-sum* 29 (1). <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/14389>.
- Hesse-Biber, Sharlene Nagy. 2016. *The Practice of Qualitative Research*. SAGE Publications. [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/34088\\_Chapter4.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/34088_Chapter4.pdf)
- INCMNSZ. 2023. *Confidencialidad de la información*. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html#:~:text=La%20confidencialidad%20es%20la%20garant%C3%ADa,el%20acceso%20a%20%C3%A9sta%20informaci%C3%B3n>.
- Klykken, Frida Haram. 2022. "Implementing Continuous Consent in Qualitative Research". En *Qualitative Research* 22 (5): 795-810. DOI:10.1177/14687941211014366.

- Koepsell, David R. y Manuel H. Ruiz de Chávez. 2015. *Ética de la investigación: integridad científica*. México: Secretaría de Salud, Comisión Nacional de Bioética.
- Ortiz Millán, Gustavo. 2016. "Sobre la distinción entre ética y moral". En *Isonomía. Revista de Teoría y Filosofía del Derecho*. 45: 113-139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=363648284005>.
- Taborda Ocampo, Francisco Julio y Jonathan Brausin Pérez. 2020. "Fundamentos éticos en el proceso de investigación social". En *Saberes y prácticas. Revista de filosofía y educación* 5 (2). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/386/3862147022/html/>.
- Unesco. 2005. *Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa).
- Wiles, Rose. 2013. *What are Qualitative Research Ethics?* Bloomsbury Academic. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/58724/9781849666534.pdf?sequence=1>.

# La protección de los sujetos indígenas en la investigación cualitativa de zonas rurales

EDITH BAUTISTA FLORES  
*Dirección General de Bibliotecas  
y Servicios Digitales de Información, UNAM*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente capítulo parte de la presentación de ideas, opiniones y reflexiones que se expresaron en un panel denominado “Protección de los participantes en investigaciones cualitativas”, cuyo objetivo fue reflexionar sobre estrategias que aseguren la responsabilidad y compromiso de los investigadores, para que eviten transgredir la dignidad y la vida de personas y comunidades objeto de estudio durante los procesos de investigaciones cualitativas.

Particularmente, este apartado aborda experiencias en cuanto a la protección de los sujetos indígenas durante la investigación denominada “Las actitudes de la comunidad nahua de Zitlala, Guerrero, ante la información”. Una investigación con método cualitativo y con aplicación de entrevistas a profundidad a personas clave en la población objeto de estudio. Por tanto, se describirán

sucesos que ilustrarán la postura y solución a las problemáticas presentadas en torno a la seguridad de los participantes.

En cuanto a la estructura del escrito, se regirá por las preguntas que surgieron durante el panel, y su consecuente respuesta, en el orden en que se fueron presentando. Se incluyen, además, más datos e información para complementar lo presentado en esa ocasión.

## DESARROLLO

¿Qué se entiende por protección de los participantes?

La protección de los sujetos participantes en la investigación no sólo debe hacerse sobre los datos, sino primordialmente a la parte física, mental y espiritual de los individuos; privilegiando siempre la vida y el bienestar general, antes que algo más.

En el caso de comunidades vulnerables, como lo son los pueblos indígenas, se deben tomar en cuenta dos aspectos relevantes que suceden en este tipo de investigaciones antropológicas. El primero es la “Autonomía”<sup>1</sup> del otro, del ente al cual se está estudiando y el cual es capaz de decidir por sí mismo, considerando y cuidando el asunto de la privacidad de los datos en cuanto a su uso, manejo y protección de todo lo que se obtenga y extraiga de ellos durante el proceso de investigación. Aunado esto a la confidencialidad, que es la responsabilidad y el respeto, así como todas aquellas estrategias que los investigadores utilizan para que no exista riesgo de identificar a los participantes en las investigaciones. Entonces, el resultado es que sea posible leer los resultados, análisis y conclusiones de la investigación sin que se pueda obtener datos y detalles que permitan identificar a las personas.

---

1 En México, el 14 de agosto de 2001, se publicó el decreto de reforma constitucional para incluir en ella los derechos de los pueblos indígenas, en donde se reconoció “el derecho a decidir sus formas específicas (internas) de organización social; a aplicar sus propios sistemas normativos en la regulación y solución de conflictos internos” (López 2019, 120).

El segundo aspecto relevante en comunidades indígenas es la “Integridad”,<sup>2</sup> no sólo de ellos sino también de nosotros los investigadores. Desde la parte moral hasta la física; ya que en ocasiones se pone en juego la vida misma. Por ejemplo, en alguna ocasión ya se tenían las hojas firmadas de consentimiento y autorización. Incluso, las entrevistas a profundidad se habían transcrito, y se estaban procesando y analizando los datos obtenidos, cuando dos de los informantes de la investigación se comunicaron para expresar su cancelación como participantes, ya que las condiciones sociales de la comunidad objeto de estudio se encontraban en situación de violencia extrema, hasta habían matado a personas sólo por estar en el lugar y hora equivocados. Por supuesto que ante esto debe privilegiarse la vida de las personas, dejando de lado el trabajo, el esfuerzo, el tiempo y demás.

Por lo anterior, surgen las siguientes interrogantes: ¿qué hace el investigador?, ¿cómo se resuelve la falta de información? Las respuestas no son fáciles, ni mucho menos concretarlas en hechos. Una opción era omitir todo lo proporcionado por aquellas entrevistas canceladas; lo cual tenía la desventaja de impactar en la investigación al carecer de la perspectiva de dos personas clave. Otra opción, que llevaría tiempo, trabajo y esfuerzo, fue realizar otras entrevistas para sustituir las faltantes; lo cual tenía la gran ventaja de complementar la investigación al cien por ciento. Ante tal dilema, se decidió por la segunda opción, sólo que, en la práctica, sólo una se pudo volver a realizar, y para la otra ya no se consiguió informante. Por tanto, al final faltó una entrevista, y claro que ello impactó en los resultados y conclusiones en el reporte, ya que no se pudieron incluir los datos obtenidos de una

---

2 De acuerdo con el artículo séptimo de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, se menciona que: “1. Las personas indígenas tienen derecho a la vida, *la integridad física y mental*, la libertad y la seguridad de la persona. 2. Los pueblos indígenas tienen el derecho colectivo a vivir en libertad, paz y seguridad como pueblos distintos, y no serán sometidos a ningún acto de genocidio ni a ningún otro acto de violencia, incluido el traslado forzado de niños del grupo a otro grupo” (Naciones Unidas 2008, 5).

de las personas clave, que hubiese aportado su visión de lo estudiado. Lo importante es que se respetó la decisión de los sujetos al omitir todo aquello que los relacionara o involucrara: por lo que moralmente la consciencia está tranquila y los sujetos omitidos continúan con sus vidas.

¿Cómo se protegen los nombres de los sujetos investigados?

Desde el inicio de la investigación se debe planear la protección en la identidad y de los datos de todos los actores involucrados, como son el investigador, los investigados, y también aquellos que ayudaban en el proceso mismo de la investigación.

Además, se solicita la documentación necesaria a la entidad responsable de donde proviene el investigador. De tal manera, se llevaron oficios a la comunidad objeto de estudio y se presentaban a quien lo solicitaba, y en estos documentos se avala el objetivo de la investigación y, sobre todo, se comprueba que se cuenta con el respaldo de la Universidad Nacional Autónoma de México como estudiante del doctorado, investigador o trabajador; así como la portación de las credenciales pertinentes que certifiquen lo anterior, para que las personas oficialicen y vean la seriedad del proyecto, y con lo cual tuvieran la certeza y la confianza para decidir participar. Además, se les explicaba que tanto sus datos como la información proporcionada por ellos estaría plenamente segura y no sería mal usada o caería en terceras personas que pudieran aprovecharse de ello, o que pudiera afectarles de alguna forma.

Después del trabajo de campo, y ya en el manejo y análisis de los datos, se cuida la identidad y el anonimato en las transcripciones de las entrevistas cuando se omiten todos los detalles e información susceptible que pudiera identificar a las personas. Por ejemplo datos personales como género, edad, ocupación, dirección, nombres, etcétera.

¿Cómo se protegen los investigadores?

En primera instancia, en el día a día trata uno de prever y programar horarios, lugares, acciones; así como estar acompañada por alguien de la comunidad. Por ejemplo, los tiempos de ida y

de regreso durante la investigación fueron de 8:00 a 17:00 horas, no más tarde ni en la oscuridad. Tampoco se llevaba vehículo, ni vestimenta que llamara la atención. Tan sólo se iba de mochila al hombro y con una grabadora de audio. También se hablaba por teléfono a un familiar en tres ocasiones al día: una cuando se llegaba al pueblo, otra a la una de la tarde, y la última a las cinco, que era cuando se debía salir del poblado.

*Imagen 1. Investigadora en la comunidad objeto de estudio.*



Fuente: Archivo personal.

Otro elemento trascendental es que, después de años de estar yendo y viniendo en la comunidad objeto de estudio, las personas originarias de estas poblaciones me aceptaron, cobijaron, protegieron y, sobre todo, me proporcionaron sabios consejos para sacar adelante el trabajo de campo evitando el acoso y la agresión. Me recomendaron llevar regalos cuando llegara a las casas, pero que fueran objetos cotidianos, no ostentosos ni caros, como fruta o

flores. Este detalle me abrió infinitad de puertas, y hacía que las personas me recibieran con más confianza. Aunque, aún sin llevar algo, siempre se mostraron amables.

Cabe señalar que en la etapa de recolección de la información, los individuos que conocí al inicio fueron determinantes para contactar a las personas clave. Entonces, había un primer momento de acercamiento a ellas para explicar el proyecto, la hoja de consentimiento y el formato de datos personales.<sup>3</sup> Una vez obtenida la firma y aceptación de la entrevista, se agendaba la cita de la reunión, se especificaban la hora y el lugar.<sup>4</sup> También se sugiere llegar con antelación a la cita, y revisar que se lleve lo necesario y lo pactado con el entrevistado. En resumen, se debe cumplir con lo convenido.

Sin embargo, hubo situaciones extremas donde no fue posible prevenir la protección y seguridad, ya que existieron ocasiones en que personas ajenas a la investigación mandaron a niños a preguntar qué se estaba haciendo y con quiénes. En otros casos más extremos llegaron a seguirnos. Incluso tocó estar en medio de balaceras, y hubo quien me resguardó en su casa durante el resto del día y de la noche, ya que se cerró el pueblo y el transporte dejó de funcionar.

¿Qué mecanismos han usado para proteger a las personas que han participado en sus investigaciones?

A lo largo del proceso de investigación se dieron diferentes momentos de protección a los sujetos de investigación, a saber:

- a) Protocolo de investigación.
  - Formatos de confidencialidad y privacidad.
  - Buscar formatos y realizarlos.

---

3 En este punto, varios sujetos optaron por no participar; entonces se continuaba buscando a otro hasta que alguien decidía ser entrevistado.

4 Generalmente, el sujeto a entrevistar decidía y elegía fecha, hora y lugar. Aun con eso, se dieron casos en los que se comunicaban nuevamente para cancelar de último momento o para cambiar fecha, hora o lugar. Aquí el investigador debe ser cuidadoso, paciente y comprensivo.



b) Recolección de la información.

Algunos de estos mecanismos de protección a los sujetos de investigación son:

- Hoja de consentimiento y formatos de confidencialidad y privacidad.
- Impresión, lectura y firma del formato de consentimiento.
- Buscar lugares idóneos que favorezcan el anonimato y la seguridad.
- Mentiras piadosas.

En alguna ocasión se usaba información falsa. Por ejemplo, en algunas entrevistas me hacían pasar por familiar, para así poder entrar y salir de las casas sin problema.

- Uso de seudónimos.

En el teléfono se tenían los números de contacto de todos los actores involucrados. Sin embargo, se usaban seudónimos, no los nombres verdaderos o reales, con la finalidad de prever alguna situación de pérdida del mismo, o si llegase a estar en manos no seguras por algún momento.

c) Resultados, análisis de datos y conclusiones.

También se usaron seudónimos, en las transcripciones se omitieron datos y detalles de identificación, como pueden ser la edad, la ocupación, el domicilio, etc., no sólo los nombres de pila. Incluso se llegó a censurar de propia mano la investigación con la meta de privilegiar la integridad física y humana de los individuos.

d) Seguridad externa y propia.

Se buscó a alguien dentro de la comunidad que sirviera como una especie de guardaespaldas, y seguridad para los involucrados en las entrevistas cuando éstas se llevaban a cabo. De tal forma que si ocurría algo, presencia de sospechosos o indicios de violencia,

se nos avisaba y tomábamos precauciones para cortar en ese momento y salir de donde se estuviera.

e) Dispositivos tecnológicos.

En la actualidad, cuando se realizan investigaciones, se tiene guardada toda la información de éstas en computadoras, y se debe realizar un respaldo en otro dispositivo o en la nube, dado el caso de robo o extravío. También se sugiere poner candados, claves o contraseñas a los archivos pertinentes y delicados que pudieran contener datos o información sobre los sujetos participantes en las investigaciones.

En caso extremo, uno como investigador debe estar consciente, desde lo ético y lo moral, que se debe decidir perder datos de la misma investigación antes que exponer y poner en riesgo a los actores principales.

¿Qué hacer para persuadir a estas comunidades vulnerables para que participen?

Hasta dónde es capaz el investigador de pensar y hacer para lograr que los sujetos de su investigación participen, es una pregunta que me ha surgido desde hace años y a la cual he respondido, más allá de pensamientos y palabras, con acciones que se realizaron durante años para ser considerada parte de su comunidad, y que así las personas consideraran verme y ser entrevistadas. En determinados momentos, en una zona rural y en una comunidad indígena, tuve que cocinar, hacer tortillas, trabajar en el campo, cortar y tejer palma, entre otras actividades. Esta última pareciera sencilla y fácil, pero realmente es dolorosa, pues la finura de la palma corta los dedos y la mano hasta sangrar.

Una vez lograda su confianza a la par, se comenzó a establecer comunicación honesta y con integridad, basada en el respeto mutuo, para explicarles los objetivos de la investigación, pero comentando los beneficios que le traería a la comunidad. Hubo ocasiones en que nos llamaban o pedían opinión sobre circunstancias no relacionadas con el trabajo de campo, pero sí relevantes y prioritarias para ellos.

Por ejemplo, solicitaron consejo sobre qué hacer con algunos adolescentes que estaban terminando la secundaria con el objetivo de poder ingresar a la UNAM. Por lo que se les brindó orientación sobre las fechas de la convocatoria y cómo debían registrarse y demás.

Otro elemento transcendental fue tener familiares que contaban con amigos habitantes de la población objeto de estudio, a los cuales acudí en diversas ocasiones por cuestiones de logística e introducción a la comunidad. Todo ello me llevó a conocer e identificar más personas que me fueron ayudando a ser aceptada y a contactar más gente que fuese candidato para entrevista.

En una ocasión me invitaron a una fiesta patronal. Tienen por costumbre tomar mezcal, todos de un mismo jarrito, y van pasando de acuerdo con el orden de importancia dentro de la comunidad, y no puede rechazarse tal ofrecimiento, pues es tomado como una ofensa. Afortunadamente, fui elegida para tomar en los primeros turnos; no puedo imaginarme cómo me hubiera sentido si me hubiera tocado beber hasta el final. En otra fiesta, comí mole con guajolote, con el resultado de una fuerte infección estomacal.

Con el paso de los años, se vivieron muchas situaciones y se observaron los cambios de la comunidad. En donde algo tan trivial como tomar una fotografía, se volvió algo riesgoso debido a la turbulencia social que se vivía. Otra situación ocurre cuando hay persecuciones, y no se sabe de quiénes se trata, qué quieren y cómo terminará todo. Ahora lo cuento hasta con ironía, pero al reflexionar al respecto me siento afortunada de estar y de haber aprendido de todo eso.

Así que la respuesta a esta interrogante es que he llorado y sangrado porque los actores principales de la investigación participan, y así poder obtener información valiosa para la investigación, que resulte en generación de conocimiento, como el que se comparte en este escrito.

¿Variarán las estrategias si hablamos de comunidades en situación de vulnerabilidad?

Las estrategias para la protección de los sujetos de investigación deben ser aplicables siempre, y en esencia no varían; aunque en

grupos de vulnerabilidad<sup>5</sup> se debe poner mayor cuidado, ya que tanto el investigador como el sujeto investigado así lo piden y hacen por conocer esa condición.

Además, hay que considerar que los investigadores planean sus investigaciones con base en lo que dictan la teoría y la metodología. Sin embargo, en la práctica suele pasar que los contextos y los sujetos influyen y son éstas las que van cambiando. Por ejemplo, en una misma investigación y bajo los mismos protocolos de protección, seguridad, confidencialidad y privacidad a todos los involucrados, se tenía contemplado realizar videgrabaciones; pero conforme se llegó al piloteo, y por comentarios de los sujetos investigados, se optó por audios. Hubo quienes tampoco lo aceptaron, pero permitieron notas durante la entrevista. Hasta se llegó al caso de autorizar entrevista, pero sin audio ni notas, sólo en vivo y directo, por lo que posteriormente se hicieron las anotaciones correspondientes.

Como puede leerse, los sujetos respondieron de forma diferente, ya que la susceptibilidad de cada individuo varía conforme a su mapa cognoscitivo, experiencias, contextos, biología y personalidad. Por tales razones, cada sujeto pidió condiciones diferentes y variadas para sentirse cómodo, seguro y protegido, sin lo cual no hubiesen participado en la investigación. Ante tal diversidad de sujetos sólo queda adaptarse y ser flexibles.

En las investigaciones cualitativas de índole social se habla de informantes, actores o agentes. ¿Cómo se deben considerar? Independientemente de la etiqueta, llámense actores, agentes, protagonistas, participantes, informantes, interlocutores o sujetos, al

---

5 De acuerdo con la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, se entiende que “son aquellos grupos de personas, organizadas o no, que por sus condiciones permanentes o temporales se encuentran en condiciones de riesgo, inseguridad, indefensión y desventaja” (CAGV 2013, 6). Además, “generalmente se identifican la edad, el sexo, las condiciones de salud, el estado civil y el origen étnico, como las principales condiciones o características directamente asociadas a la vulnerabilidad de las personas” (CAGV 2013, 7).

final son entes que están inmersos en ciertos procesos de investigación con una función en particular y que tienen ciertos derechos y obligaciones que cumplir, pero que todos ellos en colaboración van construyendo conocimiento.

También debe considerarse que la etiqueta usada en la investigación determina el posicionamiento de acuerdo con las teorías bajo las cuales desarrollamos las investigaciones, y éstas se quedan plasmadas en los textos académicos.

¿Qué elementos deberían integrarse en un código de ética sobre métodos cualitativos?

Durante el desarrollo del presente texto se han comentado e ilustrado algunos elementos, entre los que destacan valores como:

- Honestidad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Confiabilidad.
- Pertinencia.
- Consentimiento.
- Apego a la información recopilada.
- Compromiso.

## CONSIDERACIONES FINALES

Es necesario mencionar que todo lo expresado anteriormente ha sido fruto de la experiencia, y con base en decisiones de sentido común o de sugerencias de otras personas (investigadores o no) que conocían la investigación y que sirvieron de utilidad para el desarrollo de ésta. Esto debido a que no se encontró garantía literaria que hablara particularmente sobre estrategias de protección a los sujetos de investigación con método cualitativo.

Por ello, surge la necesidad de establecer un Código de ética que guíe a los investigadores en la protección de los sujetos que participan como informantes en investigaciones que usan y manejan el método cualitativo, pues es importante operar sobre la base

de principios y normas que fortalezcan la recolección de evidencias y, en consecuencia, la calidad de la investigación.

Finalmente, sólo me queda decir: “el camino en la protección de los sujetos participantes en investigaciones cualitativas apenas comienza y, aunque es arduo, se debe continuar abordando”.

## REFERENCIAS

Comisión de Atención a Grupos Vulnerables. 2013. *Programa de trabajo*. México: Senado de la República, LXII Legislatura. [https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/62/2/2013-09-24-1/assets/documentos/Programa\\_com\\_Grupos\\_vulnerables\\_2do\\_anio.pdf](https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/62/2/2013-09-24-1/assets/documentos/Programa_com_Grupos_vulnerables_2do_anio.pdf).

López Bárcenas, Francisco. 2019. “La autonomía de los pueblos indígenas de México”. En *Revista de la Universidad de México*. URL: <https://www.revistadelauniversidad.mx/download/0c859ffa-23a2-4d96-8dc1-4a5f51bc195e?filename=la-autonomia-de-los-pueblos-indigenas-de-mexico>.

Naciones Unidas. 2008. *Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas*. [https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS\\_es.pdf](https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf).

***Tendencias y prospectiva de la investigación cualitativa en bibliotecología y estudios de la información.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial: Sergio J. Sepúlveda H. y Angélica Valenzuela. Revisión especializada y formación editorial: Ojiva Comunicación y Diseño S. A. de C. V. Corrección de pruebas: Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Migal Impresiones Digitales S. A. de C. V. 3.<sup>er</sup> Anillo de Circunvalación 73, colonia Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, C. P. 09000, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en febrero de 2025.