

PARTE II
LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS DE RECOGIDA
Y PRODUCCIÓN DE LOS DATOS

“El universo, real e inteligible, puede ser presentado desde un número infinito de perspectivas, y el número de posibles sistemas del saber humano es tan amplio como el de estas perspectivas”

Denis Diderot, artículo “*Enciclopedia*” en **“ENCYCLOPÉDIE ou dictionnaire raisonne des sciences des arts et des métiers”**, Vol V, 1755.

4.1.- Estrategias empíricas.

Fue Alfonso Ortí quien, a mitad de los años 90, realizó una propuesta articulada de un diseño metodológico completo, multidimensional y concreto para la investigación, análisis e intervención social, para el cual distinguió diferentes momentos que representan, a la vez, todas las posibles estrategias empíricas de aproximación a la realidad social (Ortí, 1993). Debates posteriores nos permiten clasificar estos momentos en ocho tipos de estrategias que podemos jerarquizar de acuerdo con categorías de exigencia profesional.

1. Análisis secundario de fuentes de datos.
2. Observación y observación participante.
3. Entrevistas.
4. Registro y análisis de casos.
5. Informantes clave y cualificados.
6. Narraciones e historias de vida.
7. Encuestas por cuestionario.
8. Grupos de discusión.

Más adelante, el mismo autor, en una cita que hemos incluido en el capítulo anterior, explicó que todos estos momentos metodológicos eran en si mismos “deficientes”, acuñando la idea de que los diferentes métodos y técnicas de recogida y producción de datos eran “**complementarios por deficientes**”. Se trata además de una idea, la complementariedad, que lleva de forma inevitable aparejada la idea de **articulación**, porque todo esquema que pretende establecer sinergias entre sus componentes requiere algún tipo de articulación entre los mismos (Ortí, 1995). Tal articulación se expresa sobre un esquema con sucesivos niveles, momentos o prácticas, de aproximación empírica a la realidad. Desde la perspectiva de las necesidades de la evaluación voy a seguir el esquema propuesto por Alfonso Ortí, pero modificando la atribución jerárquica entre los momentos empíricos y las técnicas de recogida de datos. No tanto porque no crea en la bondad de dicha jerarquía, sino porque considero que en el ámbito de la evaluación conviene una visión más lineal de la relación entre los diferentes métodos y técnicas.

Esta opción lineal obedece a una lógica muy particular, ya que en la evaluación se vive la permanente contradicción entre, por una parte, la razón instrumental de las políticas sociales y, por

otra, los intentos de los diferentes actores sociales por manipular estas mismas políticas (un tema del que hemos hablado amplia y provocativamente en el prólogo). Por este motivo, el diálogo entre los momentos y los instrumentos empíricos no se fundamenta en la epistemología, sino en los componentes del estilo de trabajo de la evaluación, lo cual supone, como hemos explicado en las páginas precedentes, una visión muy pragmática del método científico, lo que a su vez implica que el valor de las diferentes técnicas y métodos no debe situarse sobre un esquema pre-establecido de carácter general, sino sobre el contexto particular de cada práctica evaluativa. Es decir, cada método, en relación a la evaluación de cada programa o intervención social en particular, sirve para lo que sirve en el contexto del propio programa.

Por tanto, esta opción lineal implica una especie de “subjetividad operativa” que en sí misma supone dotar de funcionalidades concretas de los diversos métodos y técnicas de investigación, en relación al contexto del programa a evaluar. Es decir, el Grupo de Discusión o la Encuesta no son “una categoría para”, sino que para evaluar el programa X se requiere contar con estas u otras técnicas concretas. Parece lo mismo, pero no lo es. Porque no son las técnicas las que eligen el programa, sino el programa el que elige las técnicas. No existe por tanto el evaluador experto en Grupos, en Encuestas o en Observación Participante, sino que el evaluador debe poder elegir cualquier técnica en función del programa y los objetivos de la evaluación. Un evaluador que “tenga” técnicas preferidas, no es un buen evaluador.

Conviene también considerar que tal “subjetividad operativa” de las técnicas y métodos de recogida y producción de datos representa el necesario correlato técnico a la noción de evaluación fuerte (y a la visión pragmática y realista de la misma). En la definición de evaluación (capítulo I) hemos hablado de “prácticas fundadas en el método científico”, pero también hemos explicado que la evaluación no es investigación, sino una práctica social y política con una finalidad diferente: mejorar la intervención social.

Se trata por tanto de una práctica “particular y diferente de la investigación”, lo cual nos obliga a revisar la relación entre los términos del método científico y los términos logísticos de las técnicas de recogida de datos. En el ámbito de la investigación por “metodología” se entiende, de forma habitual “la aplicación rigurosa y exclusiva” de una técnica, lo cual no es del todo cierto, porque siendo verdad no es toda la verdad. Por este motivo, en evaluación debe entenderse por “metodología”: una “adecuación a las necesidades” para obtener una información fiable y válida, en relación a las preguntas formuladas por Kant. Es decir, cada una de las técnicas de recogida de datos y su asignación a una determinada metodología, responden a lógicas políticas, sociales o culturales, más que a argumentos conceptuales y metodológicos, porque tales argumentos pertenecen a otra fase del diseño de la evaluación y no al momento de la recogida de los datos. Por este motivo, convertir la técnica de recogida de datos en un argumento teórico supone menospreciar los criterios científicos de la evaluación (Babbie, 1995).

Esto significa que el carácter científico de la evaluación no se justifica sobre el rigor en la recogida de los datos (aún siendo necesario), sino sobre un adecuado planteamiento del diseño de la misma (que a la vez debe ser pragmático). No se trata de una opción novedosa que me acabe de inventar, porque las relaciones entre teoría e instrumentos, entre método y logística, es más la historia de los artesanos que “descubrieron estos métodos” que de los teóricos que los propusieron a posteriori (Taylor y Bogdan, 1984).

4.2.- La “tabla redonda” de los métodos y las técnicas de recogida y producción de datos.

En la propuesta original Alfonso Ortí hablaba de una “jerarquía metodológica”, aunque después añadió la idea de la complementariedad por deficiencia. Si en evaluación debemos renunciar a la jerarquía pero manteniendo la idea de la complementariedad, la mejor manera es recurrir a una “tabla redonda” en la cual cada método ocupa un lugar equivalente según la tradición de

la retórica artúrica, aunque Arturo el Rey (la encuesta) y Lancelot, el segundo caballero pero el más poderoso (el grupo de discusión), no son exactamente como los demás caballeros aunque se sienten en la misma mesa.

La figura 4.1 nos muestra los componentes de dicha tabla redonda. En el centro de la misma figura el emisor (o el productor), es decir un colectivo social más o menos amplio que tiene ciertas opiniones y creencias, que adopta actitudes y que realiza diversos comportamientos que hay que recoger para analizar. En el borde de la mesa se distribuyen las diversas técnicas de recogida de datos, técnicas que implican la producción, elaboración, gestión y codificación de estos datos. Sin estas técnicas el emisor se mantiene mudo e invisible. Las técnicas implican por tanto procedimientos de mediación imprescindibles para visualizar y escuchar al emisor. Cada técnica representa una forma, un arte, una tradición distinta, para recoger y orientar la producción del emisor.

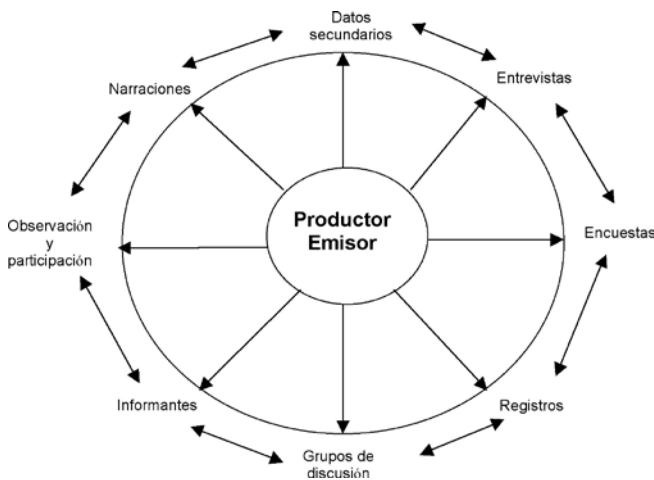


Figura 4.1:
La tabla redonda de los métodos de investigación

Alrededor de esta tabla redonda se mueven los evaluadores que recogen los datos producidos por todos estos métodos. Pero, por regla general, existen dos tipos de investigadores sociales. De una parte los que **se sientan inmóviles** en un puesto prefijado y ocupan siempre el mismo lugar frente a una técnica concreta y “se especializan” en la misma, ignorando a las otras técnicas de recogida de datos. Delante de ellos se yergue un sistema cerrado de procedimientos que dominan con mucha precisión y con un paradigma de rigor que confunden con el método científico en su conjunto. Son investigadores fijos, muy competentes en relación al dominio de su método, pero inadecuados como evaluadores.

Otros investigadores prefieren en cambio moverse, **pasear** alrededor de la tabla, quizá observar desde lejos, sentarse en ocasiones y durante un tiempo limitado en un puesto fijo, pero sin renunciar a una actitud **peripatética** (es decir, quizá paseándose como Aristóteles o quizá saltando como un “mono extravagante”, según la otra acepción del DRAE), que les permite combinar los diferentes métodos y técnicas de recogida de datos. Se trata de un paseo que puede parecer azaroso según el modelo positivista, pero que está orientado por criterios científicos, porque utiliza los diferentes instrumentos según los necesita, es decir, según le convengan al diseño previo de la evaluación. Estos son investigadores **pedestres**, muy adecuados como evaluadores.

El recorrido de un evaluador puede iniciarse con la simple mirada, seguir formulando preguntas y acabar interactuando con el colectivo social para acabar eligiendo las informaciones que le proporcionan los informadores cualificados. Un camino **cuyo carácter elíptico conforma la integridad de los instrumentos de recogida de datos** y en el que cada uno de los trayectos que lo constituyen resulta necesario, al mismo tiempo que inevitable, y que hay que recorrer una y

otra vez. Un trayecto que pone en evidencia cuál es el territorio de la evaluación: una senda operativamente cerrada que deberíamos ser capaces de recorrer con agilidad, en cualquier sentido y en la que podemos aprovechar cualquier estrategia metodológica. Una senda bien definida que nos obliga a reconocer la integridad topológica de un espacio plural.

De hecho, está es la clave que los profesionales deberían captar para relacionarse de una forma efectiva con las evaluaciones de los programas. Las técnicas de recogida de datos (y las metodologías concurrentes) no son tecnologías independientes y aisladas, sino que conforman un procedimiento a la vez integral y a la vez plural llamado evaluación. Cuando se comprende este hecho, el grado de dominio de cada una de las técnicas resulta secundario, aunque obviamente y desde una perspectiva formal, cuantas más técnicas domine dicho profesional mucho mejor. Pero si no es capaz de interiorizar esta clave, aunque sea el mejor experto en registros del mundo, no va a ningún sitio.

Lo que no puede ser nunca el evaluador es un experto inmóvil, anclado en un único conocimiento especializado que le impide percibir la utilidad de otros métodos. Da lo mismo el tipo de especialización, la técnica de referencia que se utiliza como exclusiva, porque todas “se cierran” en una militancia (y en un conjunto de referencias conceptuales y argumentos sistémicos), que bloquean las prácticas evaluativas. Porque no hay ninguna técnica que no sea deficiente y, por tanto, ninguna técnica por si misma ofrece a la evaluación un grado de certidumbre total.

Veamos a continuación cada una de estas técnicas.

BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA.

Vamos a realizar una recomendación general para todos los capítulos de esta segunda parte. No por falta de posibles referencias, sino más bien por todo lo contrario, ya que existen muchos manuales de métodos y técnicas de investigación social. Cada departamento de métodos y técnicas de cada facultad ha publicado al menos un par de ellos en los últimos años. Resulta difícil recomendar alguno en concreto. Por este motivo, aparte de las referencias que aparecen en los próximos capítulos (que se recogen en la bibliografía general) los textos de referencia podrían ser:

En inglés un reciente diccionario en 2 volúmenes (nivel alto):

LEWIS-BECK, M.S.; BRYMAN, A. y FUTING LIAO, T. (2004), **The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods**, Londres, SAGE.

En español la mejor documentación complementaria la constituye la colección de Cuadernos Metodológicos del CIS (nivel intermedio, aunque quizá alguno es algo complejo), a la que puede accederse a través de www.cis.es, publicaciones, catálogo, colecciones y cuadernos metodológicos.

5

La mirada del observador

5.1.- La observación científica.

El primer momento de la investigación social, el acto empírico primordial, supone **dirigir la mirada para observar** aquello que está ocurriendo para retenerlo y registrarlo como una experiencia directa de los acontecimientos.

Observar es un proceso humano esencial con unas profundas raíces biológicas, de tal forma que observar es, en primer lugar, percibir las cosas de una manera analógica, intuitiva y reactiva, el despliegue de la vida, la reacción de la flor que se cierra ante los rayos del sol, la de la gacela que huye cuando percibe al leopardo y la de ser humano asustado por el ruido del trueno. En segundo lugar, aparece la observación interactiva, presente en la acción social natural, en la expresión de creencias y preferencias, en el uso de los lenguajes simbólicos y especialmente en la interpretación de los signos que denotan la presencia de estructuras sociales. Los seres humanos para vivir en sociedad necesitan observar, calificar lo observado y actuar según les oriente dicha observación.

Pero hay una tercera manera de observar. Aquella que utiliza las reglas y procedimientos científicos persiguiendo, con el método de alguna ciencia particular, responder a las preguntas que el objeto de dicha ciencia le plantea. La vigilia vital, la observación natural y la observación científica responden a la misma capacidad humana, pero a la vez son profundamente diferentes.

En especial, hay que distinguir muy bien entre el segundo y el tercer tipo de observación, que se diferencian tanto por el método como por el objetivo. Ciertamente ambas formas de observar pueden coincidir en la profundidad y pertinencia de sus observaciones, ambas pueden utilizar métodos y técnicas similares, pero mientras para la una (la observación natural) esto es sólo una posibilidad, para la otra (la observación científica) es una necesidad que debe aplicar sistemáticamente. La observación científica supone, por tanto, el conocimiento y el aprendizaje de unas técnicas que se deben aplicar de forma clara, transparente y sin excepciones, lo que implica que la observación científica contenga exigencias, las cuales la diferencian de la observación natural. Sin embargo, aquellos que no han sido entrenados en la observación científica pueden confundir ambas formas de observación y cuando las reglas, como ocurre en el caso de las ciencias sociales, se manejan como actitudes endógenas del observador, la confusión es fácil y el resultado peligroso. Al ser la observación el momento fundacional de la investigación, la confusión entre ambas maneras de observar invalida todos los procedimientos subsiguientes.

Dicho aprendizaje incluye, entre otras exigencias:

- Especificar el lenguaje de la observación, que no puede ser un lenguaje neutro, pero sí verdadero,
- Identificar con claridad aquello que tenemos que observar,
- Determinar la forma de hacerlo, tanto en el plano teórico de las categorías y conceptos como en el plano técnico de los métodos, las medidas, los códigos o los sistemas de registro y
- Poder evaluar la calidad de las observaciones, su validez, fiabilidad y las posibles fuentes de error.

Aunque en las Ciencias Sociales una parte sustancial de los estudios más relevantes para la conformación del área de conocimiento han recurrido a la observación directa, de manera progresiva es una técnica que se utiliza cada vez menos, en parte porque ha sido una técnica que se ha aplicado de una forma poco rigurosa y no se han extraído datos verdaderamente interesantes. Al crearse el modelo de la evaluación fuerte, la observación ya parecía una cosa del pasado y no se ha utilizado demasiado (o casi nunca) como técnica de recogida de datos.

Porque la observación es una técnica muy exigente, quizás la más exigente de todas las técnicas de investigación. Requiere un gran entrenamiento y mucha práctica. La creciente formalización de los proyectos de investigación ha hecho que muchos investigadores se hayan visto tentados a abandonar la observación por otros métodos de recolección de datos más rápidos y más fáciles. La observación es una actividad artesanal que comparada con las otras técnicas de recogida de datos exige mucho más tiempo de dedicación con una productividad aparentemente inferior a la que ofrecen las técnicas de producción más estandarizadas.

Sin embargo, tales exigencias se traducen, en un plano logístico, en un diseño especialmente adecuado para la evaluación, ya que la observación:

1. Tiene bien formulado un objetivo de investigación concreto.
2. Debe plantearse y registrarse de forma sistemática.
3. Se somete a comprobaciones y controles sobre su validez y fiabilidad (Selltiz, 1964).
4. Requiere definir un escenario en el que ocurrirán los acontecimientos e identificar a los personajes que vayan a intervenir en los mismos (Taylor y Bogdan, 1984).

Estas cuatro exigencias se completan con la idea de que la observación ni es patrimonio de ningún método ni de ninguna teoría, ni tampoco es un “proceso natural”, como de alguna manera pretende en el territorio de la evaluación Egon Guba. Se trata de algo más complejo, que implica valores, conocimientos previos, un cierto grado de control y la “confección” de un cuerpo ideográfico de “observaciones” (Ruiz de Olabuénaga, 1996). La observación es por tanto una técnica compleja, que requiere formación, entrenamiento y conocimientos teóricos adecuados. También es cierto que cuanto más “natural” sea la situación observada, al menos en determinados temas, más productiva va a resultar, pero no debemos confundir “*observación natural*” con la “*observación científica de situaciones naturales*”.

Esta distinción es muy importante en el terreno de las políticas y los programas de juventud, donde se produce un cierto rechazo a lo teórico y se trata, en ocasiones, de “dar la palabra” a los jóvenes, lo cual constituye una estrategia participativa muy coherente, pero que a la vez supone refugiarse en el “naturalismo” extremo de la realidad cotidiana, sin otros elementos de contraste. Si este joven “observador” no se aplica “*las conclusiones de lo observado a sí mismo*” (Luhmann, 1990), algo poco probable ya que no posee un lugar alternativo, conceptual y teórico desde donde hacerlo, la observación natural será sólo información sin elaborar sobre esta vida cotidiana, lo que exige un segundo observador que realice la “observación científica”.

5.2.- Procedimientos para la observación.

La observación se refiere a las apariencias y, por tanto, su percepción es directa por parte del observador. Pero a la vez, el registro de las observaciones requiere la presencia de soportes que, en general, implican el uso del lenguaje, bien porque lo observado es una conversación, o bien porque los hechos o acontecimientos se registran en forma de palabras. Esto significa que no se analiza nunca el hecho en sí mismo, sino las palabras que describen el acontecimiento. Esta limitación comienza a ser superada con las nuevas tecnologías de la imagen, que permiten introducir formas de registro utilizando sistemas muy discretos de video que no se interfieren en la acción y que posibilitan un análisis directo del gesto, la posición, las distancias y, en general, el lenguaje no verbal.

Debemos también tener en cuenta que muchos programas de juventud, especialmente los relacionados con el ocio y el deporte, incluyen por sí mismos procedimientos habituales de registro, porque el registro de la actividad forma parte del mismo acontecimiento, lo cual permite al evaluador realizar directamente la observación, sin interferir en el comportamiento ordinario.

Este tipo de observación, en la que el observador no se ve obligado a participar activamente en la situación y a registrarla personalmente, permite centrar la atención exclusivamente en la situación a observar y ordenar sistemáticamente la totalidad del fenómeno y el registro de los resultados. Pero es una observación limitada a conductas que son posteriormente interpretadas, lo que tiene sus ventajas y sus inconvenientes. La gran ventaja es la “naturalidad” de lo observado, que además transcurre con su propia lógica; la gran desventaja que desconocemos es el significado que tiene para el sujeto y no podemos inducir a la aparición de determinadas secuencias de comportamiento.

Cuando la situación no es pública debe ser planificada y autorizada por los observados, lo que implica que *“aunque uno se siente al fondo se percibirá su presencia”* (Woods, 1986), lo cual supone que el observador introduce algún tipo de rol en el campo de observación, con lo que aparece el peligro de modificar el suceso observado.

Dicho riesgo induce, a una mayoría de autores, a dar por supuesto que la observación no participante sólo puede llevarse a cabo si se sabe que la presencia del observador no va a modificar sensiblemente el proceso social o si las posibles modificaciones no son controlables, lo que en realidad sólo se puede conseguir manteniendo la presencia del observador en secreto y fuera del campo de observación, lo que nos enfrenta a serios problemas éticos. En realidad, la solución aparece por otro lado, ya que la influencia del observador sobre la realidad observada es algo tangencial, medible y en todo caso equivalente a aquello que ha sido definido en las Ciencias de la Naturaleza como el principio de indeterminación, el cual no ocasiona tampoco demasiados quebraderos de cabeza a este tipo de científicos. Si en los laboratorios la incidencia de la presencia del observador se “estima” sin demasiados prejuicios, lo mismo podemos hacer en la observación de situaciones naturales. El único problema real para la observación se refiere a que el observador no debe interferir conscientemente en el proceso de observación de los acontecimientos naturales para obtener aquellas informaciones que cree que la observación no le está proporcionando.

Las diversas técnicas e instrumentos diseñados para realizar observación sistemática suelen medir, por lo general, la forma, duración, frecuencia, antecedentes y consecuencias de comportamientos individuales y de estructuras sociales. En determinadas ocasiones también recogen información sobre objetos y artefactos presentes, así como sobre los usos que se les da a los mismos (Goetz y LeCompte, 1988). Además, en la investigación de tipo sistemático el investigador sabe qué aspectos de la actividad son relevantes para su objetivo de investigación y, por tanto, tiene la posibilidad de desarrollar un protocolo de las observaciones antes de comenzar la recogida de datos.

La observación sistemática supone que los sucesos que se observan son seleccionados, anotados y codificados en unidades significativas para que pueda analizarlos alguien que no está

presente en la observación. Como es físicamente imposible registrar absolutamente todo lo que está ocurriendo en un campo de observación, ni tan siquiera utilizando medios audiovisuales, se debe tomar una decisión relativa a los sucesos a observar, así como al período de tiempo durante el cual se realizarán las observaciones, lo que implica algún tipo de muestreo sobre los acontecimientos para garantizar su posterior generalización.

Una vez seleccionados los hechos que se van a observar hay que proceder al registro de los mismos, tomando notas, haciendo fotografías, con vídeo o marcando las frecuencias en una hoja precodificada. Decidir qué procedimiento de registro se va a utilizar depende de las hipótesis establecidas y de los recursos disponibles.

5.3.- La actitud del observador durante la observación y la cuestión de la observación participante.

Hay un acuerdo casi unánime en que una de las decisiones más importantes que el investigador tiene que tomar antes de iniciar un trabajo de observación consiste en definir la manera en la que va a relacionarse con las personas objeto de la observación. Tradicionalmente se ha concebido el papel de observador como un continuo que va desde el ideal del observador puro, es decir aquella situación, como por ejemplo un acto público, en la que las personas observadas ni conocen ni saben que están siendo sometidas a este tipo de observación; hasta el ideal del participante completo, es decir, aquella situación en la que las personas observadas interactúan con el observador, pero no saben nada sobre sus intenciones (Babbie, 1996).

En cualquier investigación es necesario especificar las condiciones de la observación, porque la condición pública del observador influye en el comportamiento de las personas observadas de manera diferente según el papel que adopte. Esto ha conducido a algunos observadores a ocultar su trabajo, para evitar que la conducta de los sujetos pueda resultar influida por el conocimiento de saberse observados. Pero la investigación encubierta no está autorizada por los códigos éticos.

Pero éste no es un problema para la **observación participante**, la cual puede definirse como *“un conjunto de métodos de observación donde el investigador forma parte de los sucesos que se observan. El observador está en una relación “frente a frente” con los observados, recogiendo datos al mismo tiempo que participa con ellos dentro del marco de su vida natural. La participación directa del observador en la situación le permite obtener una imagen más detallada y completa de la situación observada, pero, a su vez, tiene el inconveniente de que al estar inmerso en la situación que observa, está expuesto a la pérdida de objetividad”* (Cicourel, 1982).

El concepto de observación participante procede del ámbito de la antropología y describe el tipo de relación que viven los etnógrafos con la población que están estudiando.

A Malinowski, en sus estudios sobre los habitantes de las islas Trobriand, le corresponde el mérito de haber dotado a la observación participante del rigor científico y eficacia, que la han convertido en una herramienta mítica y cargada de romanticismo, ya que *“cuando el corazón del observador haya comenzado a latir al mismo ritmo que el de las personas a quienes está observando y no como latiría el del enviado de un lejano laboratorio, entonces habrá conquistado el título de observando participante”* (Madge, 1953). Una metodología que todos los científicos sociales desearían haber utilizado en alguna ocasión, aunque pocos lo han hecho. Pero el exceso de deseo impide captar el verdadero mensaje de la observación participante: no debe importar tanto que los sujetos se sientan observados, como el carácter que atribuyen a esta observación (Shwartz y Jacobs, 1984).

La ventaja de la observación participante reside en situar tanto al observador como a la persona observada en el mismo bando, convirtiendo al observador en un miembro del grupo para que pueda sentir lo que ellos sienten y pueda trabajar dentro del marco de referencia del propio grupo, para lo que tiene que renunciar a un rol de entrevistador con intenciones de recabar cier-

tas informaciones pertinentes. La observación funciona no tanto porque el observador esté más o menos identificado con el grupo, sino porque adopta una posición pasiva sin interrogar. **Luego la estrategia empírica de la observación, de cualquier tipo de observación, se resuelve en el silencio del investigador.**

El propio sistema tradicional de registro de la observación participante confirma este aserto. El “diario de campo”, las “notas de campo” o el cuaderno donde se registran las anotaciones del día, contienen anotaciones de comportamientos visibles, como los participantes (edad, género, lazos,...), el ambiente, los motivos explícitos que orientan la conducta, los componentes de la misma, su frecuencia y duración, pero también se anotan interpretaciones de lo que se ha observado. Si bien el objetivo de las notas de campo es que no se pierda la información observada y que ésta se encuentre en todo momento accesible a nuevos análisis e interpretaciones, lo que en absoluto significa que sirva para orientar la acción del observador, porque si pregunta para conseguir respuestas a las dudas anotadas la observación dejará de ser válida (García Jorba, 2000).

Así, aunque la observación participante implica la interacción social, por la que el observador entra en contacto con los actores sociales, con los protagonistas de la situación objeto de interés, la técnica de recogida de información garantiza el control de que los datos recogidos han sido producidos **sólo** por los observados. Después vendrá la tarea científica de sistematizar, tipificar y analizar la información recogida con la finalidad de poder captar el significado de la situación observada, para interpretar una situación, elevando a categoría teórica la información almacenada a través de la observación, pero la observación en sí misma, **la auténtica observación no implica ningún tipo de dinámica interpretativa.** Quizás, por este motivo, es tan importante la elaboración de un informe de campo que, al margen del registro de la observación, describe, para incorporar al análisis, las incidencias de la misma (Taylor y Bogdan, 1984).

5.4.- La observación y la evaluación.

En el territorio de la evaluación de programas e intervenciones sociales la observación es una técnica muy poco utilizada, aunque, de forma paradójica, ocurre que la observación es una técnica muy desarrollada para evaluar en los ámbitos educativos y también en la evaluación de otras conductas individuales. También es una técnica muy citada en los manuales y en los programas académicos, que siempre indican que es muy adecuada a los fines de la evaluación. Especialmente si se habla de observación participante. Pero a la vez no hay ninguna práctica de evaluación, al menos ninguna publicada y difundida en España, que haya utilizado, de forma consistente, esta técnica de recogida de datos.

Esto ocurre porque la observación (y en particular la observación participante) se tiene que enfrentar a un dilema delicado y un tanto complejo si quiere ser utilizada en la evaluación de proyectos y programas. Ocurre que los profesionales que desarrollan esta intervención están, de forma continua, cotidiana y permanente, realizando labores de observación y reciben por tanto un gran volumen de información (de datos) sobre la realidad de dicha intervención, así como sus resultados y las reacciones que suscita. Para cualquier evaluador externo alcanzar este grado de información requiere una gran dedicación, ya que de alguna manera el conjunto de datos obtenidos por un evaluador externo tienen que alcanzar un nivel de información equivalente, al menos, al obtenido por los profesionales que realizan la intervención. Alcanzar este objetivo requiere su tiempo y además requiere hacerlo en los tiempos (y los lugares) donde se desarrolla la intervención. Como consecuencia se suele considerar que otros métodos, como las entrevistas a informantes clave, los grupos de discusión y la aplicación del método Delphi a los profesionales que realizan la intervención, resultan más eficientes que la observación participante.

A la vez, evaluar mediante observación requiere acceder a lo que Clifford Geertz llama “una descripción densa”, lo cual solo puede lograrse, como se ha explicado, combinando una fuerte

sistematización, realizando los oportunos registros, pero también adoptando una mirada externa y seleccionando aquellos acontecimientos verdaderamente relevantes. Pero todo esto también requiere su tiempo y especialmente una preparación específica que suele escasear. Es decir, los profesionales de la observación de los acontecimientos sociales deben poseer unas habilidades específicas, como una gran capacidad de empatía, saber diferenciar en lo concreto los rasgos emic de las proyecciones etic, así como una cierta capacidad para ordenar, sistematizar y jerarquizar las propias informaciones, algo que sólo manejan unos pocos antropólogos, algún psicólogo social o pedagogo muy comunitario, algunos sociólogos con mucha experiencia cualitativa y quizá algún educador social. El resultado final es que estamos ante una técnica con pocos profesionales competentes, cuya aplicación requiere además mucho tiempo y dedicación.

Como consecuencia tales exigencias suponen un coste elevado y una planificación muy compleja de la intervención y la evaluación, para conseguir, al final, un tipo de información que no goza de demasiado reconocimiento institucional.

Pero por otra parte ocurre que alguno de los grandes hitos de la investigación social, tanto en el logro de evidencias como en el desarrollo teórico y conceptual, son el resultado de la aplicación de la metodología de la observación participante, lo que nos permite suponer que para la evaluación el uso de esta técnica podría también producir avances importantes.

Por este motivo parece necesario seguir apostando por la validez de dicha técnica y buscar las maneras de realizar evaluaciones utilizando la metodología de la observación participante. Quizá lo más sensato, en un primer momento, sería utilizar esta metodología para realizar análisis de la realidad (siguiendo el modelo de la llamada monografía de campo), así como evaluación de diagnóstico y diseño, pero también para evaluar la implementación y los procesos. Es decir, podemos tratar de utilizar, en un primer momento, la observación para evaluar el antes y el durante, para, cuando tengamos más experiencia, utilizarla en el después.

6

Los datos producidos por otras observaciones o investigaciones

6.1.- Una maraña organizada.

Tanto la observación natural como la observación científica producen datos, pero siendo, como he dicho, dos tipos de datos muy distintos, ambos tienen en común la posibilidad de que otro observador los descodifique para producir una observación de segundo grado. Este procedimiento empírico es común, tanto si se trata de datos producidos por la observación natural directa (una carta al novio, la descripción de unos acontecimientos en un diario o el testimonio ante un juez), institucional (las noticias y los comentarios aparecidos en los medios de comunicación o las respuestas a las preguntas en los exámenes) o bien por la observación científica (las estadísticas del INE o la reciente eclosión de ensayos fallidos de los físicos sobre el problema del tiempo). Obviamente el análisis de cada una de estas fuentes de observación será distinto, pero el procedimiento empírico que nos conduce a este tipo de análisis secundario será siempre el mismo.

Toda comunidad produce una gran cantidad de informaciones que guardan relación con el comportamiento de sus miembros. Aunque estos datos han sido producidos con diversos fines, tienen un considerable interés para la evaluación. Olvidarnos de su existencia supone desestimar una información que es muy relevante o, si dedicamos la evaluación a la recogida de datos equivalentes a los ya existentes, una considerable pérdida de tiempo y otros recursos. En este sentido, los documentos empleados en las investigaciones casi siempre incluyen información sobre trabajos previos realizados por otros investigadores en el campo de estudio en cuestión.

Pero la utilización de estas fuentes implica una serie de riesgos, primero, porque aunque aparezcan de una forma perfectamente organizada y clasificada, en realidad están muy enmarañados; segundo, porque en ocasiones no conocemos el significado original de los mismos, por ejemplo, si son o no representativos incluso cuando afirman serlo (Royo, 1997); tercero, porque la intención con la que fueron registrados es un tanto particular (Ander-Egg, 1989); y en cuarto lugar, pueden existir errores o incluso falsificaciones de las que no somos conscientes o no estamos informados (González, 1996).

Todas estas posibilidades nos obligan a adoptar algunas precauciones para manejar las fuentes de datos secundarias:

- Que la metodología y los conceptos utilizados para realizar la recopilación original estén descritos de forma amplia, clara y precisa.
- Que se trate de una fuente garantizada, reconocida y creíble.
- Que el procedimiento de recogida haya sido bien definido y tengamos acceso a los instrumentos utilizados en el mismo.

En todo caso, hay que diferenciar entre la utilización de los datos secundarios ya elaborados y la construcción de un “sistema de indicadores” propio, tema al que dedicaremos el capítulo 16.

En el primer caso nos limitamos a dirigir la mirada sobre datos ya existentes, en el segundo, en cambio, se trata de construir el sistema de recolección vía censal o muestral y, por lo tanto, pertenece a otro momento empírico distinto. En general, el que tiene que ver con la encuesta. La habitual confusión entre la “utilización de datos secundarios” y la “construcción de sistemas de indicadores” es esencialmente técnica y metodológica y supone no diferenciar bien entre lo estático y lo dinámico, entre lo puntual y lo continuo.

Centrándonos en este capítulo en los datos ya elaborados, el principio básico para el uso de datos secundarios se refiere a la necesidad de establecer una adecuada correspondencia entre las preguntas que planteamos en la matriz de la evaluación y las respuestas que ya nos ofrecen los datos elaborados. Lo ideal es que una idea o una hipótesis pueda ser planteada de forma tal que la información disponible contenga la respuesta exacta a la pregunta, tratando de evitar que la respuesta “sólo se parezca o pueda ser asimilada” a la pregunta. Es, por tanto, una técnica en la que el investigador también permanece silencioso, porque tiene que aceptar que sólo puede hacer las preguntas que se formularon al recoger los datos originales. Claro que esto, como le ocurrió a Durkheim con “*El suicidio*”, no impide obtener excelentes resultados.

En cualquier caso, la inadecuación entre la pregunta de la matriz y la respuesta de la fuente de datos secundaria no es fácil y la ambigüedad es frecuente. Por ejemplo, la serie de encuestas de juventud nos muestra la creciente insatisfacción de los jóvenes con su capacidad de gasto para el ocio. Pero este dato puede interpretarse de dos maneras distintas: porque tienen menos dinero o porque las exigencias del mercado del ocio son crecientes. Obviamente, tales ambigüedades pueden eliminarse en una gran medida triangulando los datos (ver capítulo 12) e introduciendo otras variables, por ejemplo la evolución del nivel de gasto o el volumen de consumo de servicios de ocio por parte del público juvenil.

Por otra parte, la utilización de la información de fuentes secundarias implica una serie de ventajas:

- Se trata de un procedimiento muy económico que permite trabajar con presupuestos mínimos.
- Proyecta las garantías de calidad que ofrece la fuente original.
- Muchos datos secundarios forman largas series estadísticas, lo que permite visualizar un largo periodo de tiempo, realizar las oportunas comparaciones y reemprender análisis en diferentes momentos.
- Se evitan todos los problemas prácticos del trabajo de campo.
- Desde la irrupción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación las fuentes son cada vez más accesibles. Aunque esto produce un efecto paradójico, por ejemplo, desde que el nuevo Padrón Continuo resulta directamente accesible por Internet ya no tiene justificación que los proyectos, planes y programas de juventud no utilicen, mes a mes, los datos demográficos de los jóvenes edad por edad. Sin embargo, son muchos los equipos que dicen ignorar la pirámide de edades actual de los jóvenes de su localidad.

6.2.- Algunos tipos de fuentes secundarias.

6.2.1.- Las estadísticas oficiales.

La fuente de datos secundaria más importante para cualquier evaluador la constituyen las estadísticas oficiales. Se trata de la fuente de datos más fiable, de mayor calidad y más transparente, ya que es la más observada y criticada, de tal forma que ante cualquier estadística oficial siempre podemos acceder a una descripción de sus límites metodológicos para saber hasta que punto se adecuan a los contenidos de las preguntas que formulamos en la matriz.

Sin embargo, la cultura popular (y la prensa) mantiene una actitud de rechazo hacia las estadísticas oficiales, aunque luego todo el mundo las utiliza. Existe una cierta “leyenda urbana” en torno a las estadísticas, condensada en una famosa frase que unos atribuyen a Benjamin Disraelei y otros a Mark Twain (últimamente también a Goethe) que afirma: *“Hay tres clases de mentiras: mentiras, condenadas mentiras y estadísticas”*, pero que en realidad fue formulada en 1985 por Leopard H. Courtney, un correoso (e ilustrado) político inglés que llegó a ser presidente de la Royal Statistical Society, y que la pronunció en un debate sobre “información privilegiada y corrupción”. En dicho debate Courtney no se refería a las “estadísticas”, sino a la compra de terrenos colindantes al trayecto de una nueva vía de ferrocarril por parte de aquellos que conocían de antemano el proyecto. Por una “extraña” coincidencia esta frase se ha hecho muy famosa en aquellos países y ámbitos muy tocados por la corrupción social y política. En todo caso, muestra el temor que suscita la evaluación y el uso de estadísticas fiables en algunos sujetos “cargados de opinión”.

Ciertamente, sabemos que las estadísticas oficiales son en ocasiones poco precisas en la definición de los términos, que no desagregan suficientemente los datos, que cambian las definiciones sin avisar y que en algunos casos los métodos y técnicas para recoger la información dejan mucho que desear. Pero por saber justamente todo esto podemos utilizarlas de una forma mucho más razonable que aquellas fuentes de datos que parecen más adecuadas porque no sabemos nada sobre ellas. Quizás hacemos esto porque las fuentes estadísticas son muy accesibles.

Se supone que el problema crónico de las estadísticas oficiales en España reside en la dispersión y el retraso de algunas. En todo caso, hay una tendencia clara hacia la actualización y muchas de ellas están hoy al día. A la vez se han concentrado en algunos organismos, como el INE (y los correspondientes en las Comunidades Autónomas e incluso algunos Municipios importantes) y en el caso de juventud en el INJUVE. En los últimos diez años, gracias a la informática y las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, el panorama ha cambiado totalmente. En realidad el problema actual reside en ser un usuario lo suficientemente competente de las nuevas tecnologías y al mismo tiempo poseer una visión adecuada de los significados y limitaciones de los datos proporcionados. En todo caso, el evaluador debe saber moverse con una cierta seguridad en toda esta maraña.

Retomaremos, desde otra perspectiva, alguna de estas cuestiones en el capítulo 8.

6.2.2.- Los documentos oficiales.

Los documentos oficiales, tanto aquellos que reflejan la estructura, funciones, fines, valores de una organización, como aquellos que son producidos por una institución como parte de una política de comunicación con el exterior (entre los que podemos citar memorias, revistas, folletos y boletines), son fuentes de datos muy adecuadas para conocer la perspectiva oficial del organismo o institución.

En el caso de las políticas de juventud, este tipo de documentos son muy frecuentes (Comas, 2007) y reflejan una cierta preocupación por difundir “lo que se hace o lo que se va a hacer”. En este sentido recopilarlos y analizarlos supone una buena práctica evaluativa.

6.2.3.- Los documentos personales.

Los documentos personales son *“autobiografías, cartas, diarios, relatos, ciertos tipos de redacciones escolares, relatos premiados etc., en general documentos en forma tangible -escritos o grabados- que han sido escritos por la propia iniciativa del escritor o, en otro caso, en forma tal que su contenido introspectivo haya sido determinado enteramente por el autor, y documentos que se refieren a la experiencia personal del autor”* (Selltiz y Wrightsman 1975). Es decir, todo aquello que muestre cualquier experiencia personal, bien en primera o en tercera persona, que tienen valor para la evaluación, en la medida en que las actitudes, opiniones, conductas reflejadas contengan información pertinente para los objetivos de la misma.

Un ejemplo histórico muy importante de esta técnica de recogida de datos la ofrece la conocida obra de Isaiah Thomas y Florian Znaniecki, *The Polish Peasant in Europe and America* (1918), que constituye una lectura muy recomendable para cualquier evaluador, especialmente después de una reciente traducción (Thomas y Znaniecki, 2004).

Sin duda, en cualquier programa se producen abundantes documentos personales que representan una fuente extraordinaria de hipótesis e ideas que aguardan que alguien los utilice, aunque en general, aquellos que los producen no suelen tener una buena disposición a facilitarlos al menos hasta pasado un tiempo, lo cual les invalida como fuente de datos para una evaluación.

6.2.4.- Los contenidos de los Medios de Comunicación.

Por su parte, los Medios de Comunicación de Masas (MCM), es decir, los periódicos, películas, emisiones de radio y televisión, revistas y en los últimos años las páginas Web de Internet, que se pueden utilizar bien como una fuente de documentación general, bien como una fuente de documentación sobre ciertos acontecimientos, o bien como una fuente de información sobre ellos mismos.

La relación entre la investigación social (que puede extrapolarse a la evaluación) y los MCM se ha sostenido sobre una clara dualidad. Por una parte ha existido una tradición crítica o “apocalíptica”, en los términos de Umberto Eco, en la que aparecerían figuras como Alexis de Tocqueville, Ortega y Gasset, Dwight MacDonald, T.S. Eliot o Edward Shills, la cual considera a los Medios de Comunicación de Masas como una amenaza para el conocimiento y el avance de la ciencia. Pero, por otra parte, el análisis de contenido de la comunicación, desde la perspectiva de los “integrados”, representa uno de los capítulos más brillantes de la historia de las ciencias sociales, que se inicia con Lasswell en 1915 y alcanza su cenit con Berelson en la década de los 50. Aunque, ciertamente, desde entonces el llamado “análisis de contenido de los MCM” no ha seguido avanzando (Bardin, 1977).

De alguna manera, la versión apocalíptica puede ser cierta si ubicamos a los MCM en el lugar de una realidad observable, en vez de situarlos en la categoría de productores de datos. Pero, a la vez, como fuente de documentación general resulta muy útil para poder caracterizar acontecimientos concretos, tanto desde la perspectiva de los hechos conocidos como desde las actitudes públicas manifestadas con relación a los mismos. En el ámbito de las políticas de juventud, que casi siempre suelen tener una proyección mediática, parece posible utilizar, aunque sea a modo de contraste, esta fuente de datos.

6.2.5.- Internet.

En quinto lugar, en los últimos años se ha ido configurando como una fuente de primer orden Internet y en particular los buscadores y las bases de datos específicas. Más recientemente se han incorporado a esta posible fuente de datos secundarios las imágenes institucionales y aquellas que se obtienen con el vídeo doméstico. Se trata de un conjunto de informaciones de diferente valor, que hay que utilizar con cautela, aunque a la vez todas las fuentes de información fiables han acabado por adoptar un formato electrónico y formar parte de Internet.

En evaluación no existe mucha experiencia del uso de Internet, salvo en lo relativo a la evaluación de aquellos programas que utilizan o tienen que ver con las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. Estas primeras experiencias nos indican la aparición de numerosas facilidades, pero también algunos riesgos relacionados con la fiabilidad de los datos. En cualquier caso, un evaluador bien formado podrá discriminar con facilidad el origen de las fuentes y determinar su grado de fiabilidad. En todo caso, parece necesario realizar algún desarrollo metodológico de esta cuestión y aunque han sido los ámbitos de juventud los que han realizado las primeras aportaciones significativas (Ver la Revista de Estudios de Juventud), no podemos citar un texto de referencia útil que explique las posibilidades de Internet (y en general de las TIC) en la evaluación de programas.

6.2.6.- La bibliografía especializada.

Finalmente, disponemos de las propias fuentes de datos obtenidos mediante la investigación social y la evaluación, en las cuales se recogen desde los Estudios de Juventud de carácter general hasta los estudios monográficos. En España y en los ámbitos de Juventud, la fuente de datos más consistente es el INJUVE, pero aparte del mismo disponemos de varias entidades que, con independencia de las universidades, mantienen fondos documentales vivos de investigación social, a los que sería necesario añadir docenas de organismos sectoriales públicos (CIS, INCE, Instituto de la Mujer, Seguridad Social...) o privados, en especial fundaciones que se limitan a recoger un tipo especializado de investigación. Conviene indicar que numerosas fuentes (de las cuales el INJUVE es buen ejemplo) han situado sus datos sobre páginas Web, lo que hace esta información mucho más accesible.

Volveremos a este tema en el capítulo 8.

6.3.- El uso de fuentes secundarias en evaluación.

En las evaluaciones de programas y acciones desarrollados por un ámbito local no es fácil encontrar evaluaciones que utilicen fuentes secundarias, en cambio, en las grandes evaluaciones de ámbito nacional (y en algunas autonomías) los programas relacionados con políticas generales de carácter sectorial, pueden evaluarse más fácilmente a partir de indicadores procedentes de fuentes estadísticas normalizadas.

El ejemplo más amplio de la utilización de las fuentes de datos secundarias en evaluación es el de Educación, donde la mayor parte de los indicadores proceden de las estadísticas educativas generales. Para alcanzar esta situación se han adaptado, a la vez, los estándares de la evaluación educativa, pero también las estadísticas. El proceso seguido para realizar este proceso por parte de educación (en España puede consultarse a través del Instituto de Evaluación del MEC, <http://www.institutodeevaluacion.mec.es/>) es un modelo que podría extrapolarse a otros ámbitos.

Sin embargo, fuera del campo educativo, las experiencias que utilizan datos secundarios en evaluaciones son escasas. La razón es clara, el grado de segregación (de detalle) de las estadísticas ha sido, hasta ahora, bastante bajo y además la duración (el tiempo de implantación) de los programas en el ámbito local relativamente corto. En muchos casos se requería una evaluación rápida para tomar decisiones en los siguientes presupuestos y las estadísticas suelen tener una periodicidad anual y se publican, en ocasiones, con mucho retraso. El acceso tampoco era fácil, aunque, como hemos visto, todo esto está cambiando. No obstante, la evaluación de los sistemas y las reformas educativas se refiere a procesos a largo plazo en los que resulta no sólo fácil, sino aconsejable utilizar modelos de indicadores basados en las estadísticas generales. De hecho, estas estadísticas se diseñan teniendo en cuenta los indicadores adecuados para la evaluación.

Por otra parte, como veremos en el capítulo 16, son muchos los indicadores para la evaluación de programas y planes de juventud que tienen una plasmación estadística a nivel nacional o au-

tonómico. Sin embargo, salvo quizá los economistas que, en este sentido, suelen tener una mentalidad más pragmática, el resto de profesionales trata de evitar el uso de tales fuentes de datos. En una gran medida porque “no se fian” (aunque esta desconfianza suele tener un cierto matiz ideológico) y en parte porque prefieren desarrollar sus propios instrumentos (que se supone redundante en prestigio profesional), a lo que dedican un esfuerzo que en ocasiones supone reducir los recursos destinados al análisis. Quizá ha llegado el momento de cambiar de mentalidad.

7.1.- El dominio intencional.

La observación directa y la utilización de datos secundarios representan un primer plano empírico caracterizado por la falta de intencionalidad en la recolección de los datos. En ambos casos, aún pudiendo ser datos inferidos, nunca son el resultado de la acción emprendida por el propio evaluador. Cuando el observador interviene para que la fuente produzca no sólo determinado tipo de datos, sino en un determinado orden y dándoles un sentido y un significado, entramos en otro plano empírico que refleja la transición desde las técnicas pasivas a las activas.

El primer nivel en las técnicas activas de recolección de datos lo constituye **la entrevista**, que adopta la forma de una conversación entre el sujeto que produce las observaciones y el que las registra. Sin embargo, contrariamente a lo que ocurre en la simple observación, el observador **dirige** mediante preguntas, y siguiendo un plan preconcebido, aquellas cuestiones o temas sobre las que desea obtener una respuesta del informante, adoptando así un rol dependiente.

La teoría y la práctica de la entrevista se formalizó en los años que transcurren entre 1954 y 1957, período en el que aparecen primero el clásico y canónico texto de Hyman, "**Interviewing in social Research**" (1954), después "**The Focused Interview**", de Merton, Fiske y Kendall en 1956 y finalmente, en 1957, "**The Dynamics of interviewing**", de Khan y Cannell (Cicourel, 1964). Siendo estos últimos los que justamente describieron, por primera vez, la entrevista como "*una conversación con un propósito*".

Se revela así no sólo la naturaleza social originaria de dicha técnica, sino especialmente su componente intencional, ya que hasta ahora, en las técnicas anteriores, el investigador se limitaba a ser un notario, pero a partir de ahora, al investigar actúa sobre el sujeto de la investigación, buscando o provocando producir determinadas reacciones. Por ello, una entrevista se compone de una parte sustantiva formada por preguntas y respuestas y un tipo particular de relación social en la que cada uno de los participantes poseen roles bien definidos, que no se solapan, que uno es el que hace las preguntas, -el entrevistador-, y otro el que responde, -el entrevistado-, (Fowler y Mangione 1990).

Se define así la entrevista por la conformación de dos roles bien diferenciados, en la que el elemento crucial va más allá de la simple interacción, porque uno de los sujetos manipula como a un objeto al otro. La información fluye de forma asimétrica entre ambos, porque el uno se limita a preguntar y el otro a responder. El entrevistador se reserva adoptando un papel jerárquico, no

tiene porque facilitar ninguna información o explicaciones al entrevistado, mientras que éste le proporciona las respuestas que el primero necesita.

Es por tanto obvio que se trata de una forma de intercambio desigual en la que uno, el entrevistado, entrega su punto de vista, al otro, el entrevistador, a cambio de nada. Por ello, la entrevista aparece a partir de un momento histórico determinado, cuando los ciudadanos asumen que pueden dejarse entrevistar, porque sus respuestas, por las que nada reciben a cambio, **aportan algo al bien común**, un tipo de información que permitirá mejorar las cosas. En este sentido, la generalización de las técnicas de recogida de datos mediante entrevista representa uno de los pasos en la conformación de la ciudadanía.

La entrevista es, en definitiva, una conversación, un acto social que implica una interacción entre dos individuos, pero el intercambio que se produce en esa interacción social orientada no sigue las reglas de una conversación cotidiana, sino que obedece a un planteamiento técnico que controla el entrevistador y, por supuesto, aquellos que han diseñado la entrevista.

7.2.- Tipos de entrevista.

Pero la entrevista requiere también otros elementos cuya combinación producirá muchos tipos diferentes de entrevistas, cada uno de los cuales será el apropiado para un tipo de evaluación. El primero de estos elementos se refiere al grado de estructuración de la información que se va a recoger y a la intensidad de la directividad que ejerza el entrevistador sobre las respuestas del entrevistado. Tal elemento establece un continuo que va, desde la **entrevista estructurada** y estandarizada en un extremo, hasta la entrevista **no estructurada** en el otro, permaneciendo en una posición intermedia la entrevista **focalizada** o “centrada” (Eckhardt, 1977).

Estos tres tipos de entrevistas, que podemos situar sobre un eje con tres posiciones que, sin embargo, no se corresponde con el grado de directividad del entrevistador. De hecho, he realizado muchas entrevistas no estructuradas pero si muy directivas, porque aunque parezca paradójico, necesitaba ser directivo, ya que estaba persiguiendo un determinado objetivo, pero no quería que el entrevistado se percatara y contestara lo que el suponía que yo “quería oír”.

Esto implica que estamos hablando de dos ejes distintos, cuya relación conformaría diversos tipos de entrevista, lo cual nos conduce a sostener que el tipo de entrevista no se refiere tanto a “modelos alternativos” como a un continuo de posibilidades que hay que aprender a utilizar. Lo mismo cabe decir de los resultados esperables. La entrevista será más o menos exploratoria o descriptiva según la finalidad y los objetivos de la misma, lo que implica otro eje que debemos relacionar con los anteriores. En todo caso, la experiencia común nos dice que las entrevistas no estructuradas son habitualmente menos directivas y se corresponden la mayoría de las veces con diseños exploratorios.

Ciertamente, la existencia de diferentes tipos de entrevista permite ejercer la capacidad de elección técnica, pero ésta no puede ser una elección arbitraria, porque debe darse una correspondencia directa entre el tipo de entrevista a emplear y la finalidad de la información que se va a obtener en el desarrollo de la investigación. El criterio básico para seleccionar el tipo de entrevista es, por tanto, el de optimizar la información. En cada tema concreto hay que establecer una relación entre el tipo de entrevista y la relevancia de la información obtenida. Por ejemplo, si queremos saber en qué ocupa su tiempo una persona, utilizaremos un tipo de entrevista cerrada y directiva; si, en cambio, queremos saber qué significados tienen para esta misma persona los diferentes tiempos en los que transcurre su vida, parece más lógico abrir y ser menos directivo. La elección de una u otra forma de entrevista depende por tanto de nuestros objetivos, pero también de las características de la información que nos interesa y de la información previa disponible. Así, en el ejemplo anterior, si previamente sabemos mucho sobre los significados sociales de los tiempos, podremos optar por una entrevista cerrada.

Con carácter general se puede afirmar que las entrevistas, en las cuales la forma de recoger los datos no está estructurada y la dirección no aparece muy definida, es decir, las **entrevistas abiertas**, son útiles en las investigaciones exploratorias, donde se tiene poco conocimiento del fenómeno en estudio. En una investigación exploratoria se pueden construir tanto las preguntas como las respuestas. Si se buscan sólo respuestas, el tipo de entrevista más útil es la focalizada, mientras que si en lugar de respuestas lo que se busca son las preguntas, lo más conveniente es la entrevista no directiva.

Los primeros investigadores sociales fueron rápidamente conscientes de estas diferencias. Así, en la famosa investigación de Elton Mayo en Hawthorne para la WEC en 1927 (Mayo, 1946), ya se vieron obligados a replantear los tipos de entrevista a realizar, puesto que *“al comienzo de la campaña, los investigadores se atuvieron a un esquema de entrevista que comprendía los temas que parecían estar en relación con la moral: la calefacción, la ventilación, los vestuarios, los riesgos de accidentes, las ventajas financieras y las posibilidades de ascenso. Pero en la práctica, se demostró la dificultad que representaba atenerse a este esquema, ya que las personas entrevistadas no se limitaban al tema; los descubrimientos realizados cuando la entrevista se salía del esquema inicial presentaban más interés y sentido que si se hubiera circunscrito a los temas propuestos. Tras numerosas discusiones, se adoptó una nueva técnica de entrevista, llamada “aproximación indirecta”, más conocida actualmente con el nombre de entrevista “no dirigida”. El individuo entrevistado podía elegir las cuestiones de su preferencia, y el entrevistador le dejaba seguir el hilo de sus pensamientos sin intentar controlar la conversación. Este cambio de técnica tuvo como efecto inmediato el alargar la duración de la entrevista de treinta a noventa minutos, y el protocolo, de dos páginas y media a diez páginas”* (Caplow, 1977).

Asimismo, la entrevista no estandarizada y no estructurada permite recoger información sobre cuestiones a las que no se puede acceder habitualmente por las respuestas a las preguntas de un cuestionario formalizado. Por ejemplo, para conocer cuál es la reacción de una persona ante una determinada situación se puede generar un supuesto de la misma para observar, y anotar, la reacción producida. Otra forma de entrevista abierta es la **entrevista en profundidad**, que se refiere a aquel tipo de entrevista de larga duración, en ocasiones en varias sesiones, con un carácter eminentemente exploratorio, que permite, a la vez, construir las preguntas y buscar las respuestas (Vallés, 2002). La entrevista en profundidad se sitúa en la frontera de otra técnica que vamos a describir más adelante: las historias de vida. Lo cual reitera la continuidad de los métodos y técnicas de investigación.

En el caso de las **entrevistas cerradas** la información se recoge de forma estructurada y estandarizada, lo que implica la existencia de un cuestionario previo y muy definido. La entrevista estructurada y estandarizada, que se utiliza básicamente en las encuestas, puede considerarse como parte de un proceso de medición a partir de las diferentes proporciones de respuestas obtenidas por los entrevistadores, por ello la información obtenida debe limitarse estrictamente a las respuestas a las preguntas que se plantean.

En ambos casos, abierta o cerrada, la realización de la entrevista requiere de un adiestramiento técnico que, de forma habitual sólo reciben los psicólogos (Naohum, 1986), aunque se trata de un adiestramiento que, por mantener la relación asimétrica, no considera prioritario el grado de empatía que requiere la evaluación. En todo caso, la psicología ha desarrollado en numerosos manuales los elementos básicos de la entrevista, como un esquema de desarrollo en fases; técnicas para la contactación y el acceso y el correcto trato social a los entrevistados; un determinado orden en las preguntas; una correcta formulación lingüística y conceptual que las haga inteligibles para los entrevistados; capacidad para identificar el contexto social y psicológico del entrevistado; capacidad para eliminar las barreras en la comunicación (sexuales, generacionales, de clase, culturales e ideológicas); atención a los factores ambientales; una identificación aceptable del entrevistador; formas de registro que no se interfieran en la realización de la entrevista y en general un conjunto de reglas de juego aceptables por ambas partes.

7.3.- La evaluación y las entrevistas.

En el ámbito de la evaluación la entrevista suele formar parte de otras técnicas de las que se citan a continuación, aunque en algunas ocasiones puede utilizarse en sí misma como una técnica de recogida de datos, es decir, podemos proponer realizar un número determinado de entrevistas para obtener una serie de informaciones. En este caso se debe determinar quiénes serán los entrevistados, cuáles han sido los criterios de selección y a qué objetivos responden las entrevistas que se van a realizar. Tales elecciones responden a un determinado perfil de representación que también deberá explicitarse.

También deberá fijarse previamente cuál es el tipo de entrevista que se va a realizar (grado de directividad y tipo de estructura), justificándose en todo caso las decisiones. En función del nivel de apertura deberá prepararse un cuestionario o un guión previo y deberán justificarse las preguntas a realizar.

Salvo en caso de entrevistas totalmente cerradas con un cuestionario codificado (lo cual no es nada frecuente, ya que en este caso pasaríamos al territorio de la encuesta), la entrevista debe ser grabada y hay que tener previamente establecidos criterios de selección temática para orientar el registro de los resultados.

Como he mostrado, la técnica de la entrevista impone una ruptura desde el nivel empírico de la pasividad (limitarse a ver y a oír) hasta el nivel empírico de la intencionalidad (preguntar). Sin embargo, una vez producida tal ruptura podemos comenzar a proponer configuraciones de intencionalidad muy diferentes y relacionadas, por una parte, con las vías de aproximación a la realidad social, aunque no con todas, y por la otra, con la constitución de los elementos que definen el quehacer de la investigación social, a saber: primero, **registrar** los hechos y los acontecimientos (registros); segundo, evidenciar el **devenir socio-histórico** (narraciones e historias de vida); tercero, buscar **interpretaciones cualificadas** (informantes clave y Delphi); cuarto, **cuantificar** los hechos y acontecimientos no registrados (encuestas); quinto, volver a la **apertura primordial** (el grupo de discusión) y finalmente intentar lograr la representación integral (total) del conjunto de resultados empíricos como consecuencia de su “complementariedad por deficiencia”.

Podemos aproximarnos a cada uno de estas cinco (+1) configuraciones empíricas desde prácticas muy distintas, en una gran medida porque el análisis de los datos obtenidos en los momentos precedentes (observación, datos secundarios y entrevista) permite una gran variedad de combinaciones. Pero, tradicionalmente, a cada uno de tales niveles se le ha asociado una práctica específica que define y bloquea, cada uno de estos momentos, sobre una técnica específica. Se trata sin duda de una convención útil, siempre que seamos conscientes de su significado provisional.

Comencemos con los registros, ya que, de una parte se trata del procedimiento de recogida de datos que se utiliza con más frecuencia en la evaluación, y de otra parte refleja algunas complejidades metodológicas que no se suelen tener en cuenta. Por este motivo vamos a prestarle una atención singular.

8.1. Los sistemas de información y registro.

8.1.1.- Una definición o como el todo puede ser la nada.

Los términos “sistema”, “información” y “registro” proceden de sus homónimos latinos “*systemá*”, “*informatio/onis*” y “*registum*”, cuya grafía, y no sólo en las lenguas romances, apenas

se ha modificado con los siglos. Para el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia (DRAE) se trata de palabras con múltiples acepciones (hasta 31 para “registro”), no tanto en razón a una posible polisemia, sino todo lo contrario porque se trata de términos que, por su claridad denotativa, por el poder de enunciación y por la univocidad de sus significados, se utilizan continuamente como invariantes en las traducciones entre la mayoría de idiomas.

Se trata de palabras centrales en cualquier idioma, de códigos “*ex opere operatio*”, que proporcionan por sí mismas patente de existencia a los otros términos, como el “registro” de un barco que confirma fehacientemente, con independencia de aquello con lo que podamos tropezamos en la oscura bodega, lo que existe y lo que no existe en una nave determinada. Para los racionalistas tales términos constituyen formas categoriales de primer orden, no transformacionales y no regidas por otras lo que explicaría su alto nivel de condensación y que se utilicen para compensar la polisemia del lenguaje habitual. Aunque de hecho su propia complejidad produzca, como veremos, notables confusiones.

Obviamente los tres términos juntos, sin otra palabra que les acompañe, tratan de denotar la presencia de un orden, un sentido y un significado absolutos, una topología completa en una escala 1/1 de la pura realidad. Lo que en términos de conocimiento supone el ideal de un saber completo y sin fisuras. Cuando en una evaluación se recurre a crear un “registro total y exhaustivo” hay que sospechar, porque este tipo de registros no son ni fáciles, ni comunes, ni en muchas ocasiones posibles. Sin embargo ha sido tradicional que se utilicen como parapetos corporativos, es decir, la tendencia a echar mano de registros propios incluye el mensaje: no te metas que no sabes.

Por ello no es extraño que un sistema de información y registro se refiera, desde la perspectiva particular de la investigación social, a aquella estrategia de recolección de datos que establece un procedimiento mediante el cual se pretende conocer, recopilar y registrar la totalidad de casos o acontecimientos que define una determinada variable, con la finalidad de obtener la información que se precisa para legitimar de una forma contundente el diseño de políticas o intervenciones concretas. Es decir un registro supone a la vez adquirir completamente y utilizar socialmente un “conocimiento total” sobre un tema determinado²².

También tenemos que tener en cuenta que los Registros manifiestan otra doble faz, de una parte están concebidos para una determinada finalidad institucional y por ello se completan, como es lógico, con los procedimientos, adecuados y necesarios, de procesamiento, análisis y difusión de la información obtenida, de acuerdo con los objetivos previstos en una praxis definida. Pero por otra parte los datos recopilados pueden servir también, desde las posibilidades que nos ofrece el análisis de datos secundarios, para realizar evaluaciones con finalidades distintas a las previstas por el sistema de información y registro.

En ambos casos debe quedar claro que los Registros no se construyen desde la óptica de la investigación básica y que su metodología no se justifica desde la exclusiva búsqueda del conocimiento sino desde las necesidades y las prácticas institucionales (Arnau, 1978).

Pero a la vez debemos tener en cuenta que, como iremos viendo, en un momento histórico caracterizado por la constante aparición de Registros, los evaluadores no pueden obviar su existencia como fuentes de datos secundarios, pero tampoco pueden limitarse a considerarlos

22 La mejor descripción de la “utilización perversa de los registros y sus consecuencias” se la debemos a Jorge Luis Borges, en la *Historia Universal de la infamia (1954)*, en la cual en un capítulo llamado “Etcétera”, aparece un fragmento titulado “Del rigor de la ciencia”, atribuido a un tal Suárez Miranda y a una obra ficticia titulada *Viajes de Varones Prudentes* [“libro cuarto, cap. XIV, Lérida, 1658”], y que dice lo siguiente: “...En aquel Imperio, el Arte de la Cartografía logró tal Perfección que el mapa de una sola Provincia ocupaba toda una Ciudad, y el mapa del imperio, toda una Provincia. Con el tiempo, esos Mapas Desmesurados no satisficieron y los Colegios de Cartógrafos levantaron un Mapa del Imperio, que tenía el tamaño del Imperio y coincidía puntualmente con él. Menos Adictas al Estudio de la Cartografía, las Generaciones Siguientes entendieron que ese dilatado Mapa era Inútil y no sin Impiedad lo entregaron a las Inclemencias del Sol y de los Inviernos. En los desiertos del Oeste perduran despedazadas Ruinas del Mapa, habitadas por Animales y por Mendigos; en todo el País no hay otra reliquia de las Disciplinas Geográficas”, (versión más reciente, Barcelona, Destino, 2004). Por cierto, para algunos este podría ser el argumento de “Matrix”.

como tales fuentes de datos, ya que su diseño y administración también puede ser una tarea de los mismos. El hecho de que la evaluación asuma estas tareas posibilita además que los diseños adquieran un carácter menos corporativo y mas relevante desde un punto de vista científico.

8.1.2.- Sistemas de información y registro, “estadísticas” e indicadores sociales.

Es muy frecuente utilizar el término “estadísticas” para denominar a los Registros y para diferenciarlos de las técnicas muestrales a las que entonces denominan “encuestas” (Galvez, 1988). A la inversa, la identificación entre “estadísticas” y Registros trata de englobar tanto a los censos como a la muestras porque desde la perspectiva del análisis de datos no hay diferencias entre ambas técnicas que utilizan los mismos procedimientos de medida (Keyfitz, 1968). Desde esta misma óptica el término “registro” resulta redundante y basta con indicar “estadística”, mientras contrariamente en aquellos casos que se utilizan muestras es necesario indicar el tipo de muestreo utilizado, obviamente este es el resultado de sustituir la óptica de la recogida de datos por la óptica del producto de ambas técnicas: la matriz de datos. Un científico social no puede estar de acuerdo con una postura que considera que la forma en que han sido recogidos los datos, es decir los procedimientos empíricos utilizados, no producen ninguna consecuencia metodológica.

Tampoco debemos confundir los Registros con los “indicadores sociales” de los que hablaremos ampliamente en el capítulo 16, en el primer caso estamos ante un procedimiento para la recogida de datos y en el otro ante un modelo de análisis, o de utilización, de datos, el cual incluye la manipulación de Registros así como de otras series estadísticas temporales basadas habitualmente en muestras pero también en otras técnicas de recogida de datos. Los Registros representan, en un esquema racional de la metodología de la investigación social el momento empírico de la generalización intencional de la recogida de datos (Ortí, 1992), mientras que los indicadores sociales responden a un modelo teórico concreto de análisis de la realidad social que utiliza datos secundarios producidos y elaborados por diversas técnicas de recogida de datos (Carmona, 1977).

Ciertamente un Registro casi siempre puede ser utilizado como un indicador y en la práctica esta es la utilización más frecuente, pero ambos se sitúan sobre dos planos conceptuales muy distintos, asimismo si bien casi todos los Registros pueden ser utilizados como indicadores sociales, una parte sustancial de indicadores no son Registros. Como consecuencia, los intensos debates producidos sobre los indicadores sociales a los que nos referiremos en el mencionado capítulo 16, no pueden ser trasladados sin más a los Registros.

8.2.- Los sistemas de información y registro en la historia de las ciencias sociales.

8.2.1.- Antecedentes: La modernidad y la lógica de la política democrática.

La necesidad de disponer de registros, aparece de forma recurrente en todos los imperios antiguos, de tal manera que los censos y otras estrategias forman una parte indeleble de la historia de los procedimientos administrativos²³. Con el Renacimiento y la posterior emergencia de los Estados Absolutos a finales del siglo XVI, se formaliza y adquiere rango de paradigma la idea de que son necesarios *“procedimientos que permitan describir de forma sistemática y continua el Estado para poder administrar las cosas”*, pero la propia socialización de esta idea en el seno de la naciente sociedad burguesa, la va a convertir rápidamente en una de las banderas con las que la sociedad civil reivindica una gestión democrática de estas mismas “cosas” frente a la discrecionalidad del poder absoluto.

²³ En España existen registros, conservados muy parcialmente o conocidos por referencias desde la época romana (los censos, los itinerarios, los registros de propiedad y de personas e incluso las tablas de mortalidad de Ulpiano), una parte de los registros se mantuvieron en la época visigoda y se ampliaron con diversos censos en la edad media (Sanz, 1956).

El movimiento no ha sido bien estudiado y los antecedentes que se citan son diversos según la nacionalidad de cada autor, ciertos nombres como Tomás Moro, Sansovino, el mismo Felipe II²⁴ y el periodo 1570-1590, son los que aparecen con mayor frecuencia (Swoboda, 1975), lo cierto es que desde la propia administración de los Estados Absolutos se inicia un proceso histórico cuyos hitos más relevantes van a ser la Ilustración en el siglo XVIII, el nacimiento de la sociología y la estadística positivista en el siglo XIX y finalmente la aparición del canon clásico de la sociología a finales del siglo XIX y principios del XX (Noelle, 1963).

Para la Ilustración el “registro” no era sólo una forma de contabilidad, ya que la “matemática social” formaba un todo con la “aritmética política” tal y como fue formulada por William Petty en 1671 (Lecuyer y Oberschall, 1968) y ambas representaban el ideal científico de la emancipación, por medio, como afirma Condorcet, del “registro de los hechos y su reducción a los datos” (Crepel, 1994), un ideal que incluía, “a) un lenguaje conceptual adecuado, b) métodos técnicos de recogida de datos y c) el sufragismo general igualitario”, (Granger, 1989), en cuyo contexto “el registro imponía la idea de que todos los seres humanos, convenientemente identificados, adquirirían así la plenitud de sus derechos” de tal manera que formar parte del registro “garantizaba la identidad personal y la integridad de los derechos humanos” (Granger, 1989).

La Ilustración impone la referencia cultural a un “ideal algorítmico” (Ovejero, 1987), de un reloj numérico que registra la totalidad de los acontecimientos del reloj universal físico y social (Ovejero, 1987). Un paradigma que irán asumiendo, y desarrollando, primero los fisiócratas con su nacionalismo cuantificador del cual son un buen ejemplo las “enquétes” de Colbert, después la práctica mercantilista que pondrá a punto los instrumentos de recogida de datos y de medida (Viner, 1968), lo que a su vez permitiría la aparición de la demografía, de las academias, de la economía clásica, de la enciclopedia y finalmente la emergencia conjunta de la sociedad civil y la sociología pero ya en el siglo XIX (Lecuyer y Oberschall, 1968).

En el siglo XIX, las condiciones sociales provocadas por la revolución industrial fueron el caldo de cultivo en el que confluyeron ciertas preocupaciones sociales comunes, entre las que conviene destacar las condiciones de vida de los obreros, la situación de la sanidad, de las prisiones y la prostitución, que con nombres como Beatriz Webb, Charles Booth, Morton Edén, John Howard y Parent-Dùchatelet, Quetelet, LePlay y Tónnies representan el auténtico punto de partida de las ciencias sociales (Lecuyer y Oberschall, 1968).

El discurso teórico y las bases conceptuales de estos autores no deben interpretarse desde los actuales parámetros ya que en el centro de sus preocupaciones se situaba la recogida masiva, la acumulación y el registro exacto de datos mediante una serie de técnicas ad hoc, que Quetelet puso a punto entre 1823 y 1832 (Lazarsfeld y Landau, 1968), así como la creación de organizaciones institucionales que gestionaran la recogida de datos y las propuestas de reforma. Era necesario saber todo acerca de los problemas sociales que se consideraban más relevantes para poder actuar sobre los mismos⁶. El mismo Quetelet construye sus conceptos, las famosas tendencias o propensiones, los promedios sociales y las leyes sociales bajo la óptica de un “registro de los hechos sociales que sustituyen a las ocurrencias permanentes de la naturaleza pero para el conocimiento de la realidad social” (Lazarsfeld y Landau, 1968).

Por tanto, para todos estos autores, como la clave para el desarrollo de la Ciencia Social se situaba en el registro de aquellas regularidades sociales, que por sí mismas permitirían formular las leyes sociales, de la misma manera que el registro natural de los hechos físicos permitió formular las leyes de la naturaleza. Así se comprende que LePlay, en “*La Méthode Socialé*” (1887)

24 Dos grandes referencias históricas a los registros (publicadas por el INE) son el “Itinerario de Fernando de Colon” comenzado en 1517, así como los censos, los interrogatorios, las preguntas, las topográficas y las relaciones, todas ellas incluyendo estrategias metodológicas y listados de indicadores y variables, realizadas en la última etapa del reinado de Felipe II. Un conjunto de aportaciones que, en las publicaciones internacionales, son conocidas como “la opción filipina”, para referirse al hecho de “realizar registros muy amplios y sistemáticos, con el máximo de indicadores posibles, contando con grandes recursos y desplazar el análisis de las series obtenidas a las necesidades del futuro”.

construya un manual de campo con instrucciones muy precisas de como recoger los datos y como confeccionar los registros, mientras que el análisis de estos datos no se considera desde una perspectiva metodológica sino como parte de un proyecto de reforma social y política (LePlay, 1887), en última instancia el análisis de datos no tiene entidad mientras que su recogida para constituir un registro es el aspecto más relevante.

8.2.2.- La influencia de los Registros en la constitución de la sociología clásica.

Sin embargo, como sabemos hoy en día, la persecución y el registro de regularidades asimilables a las del mundo físico, no permite formular leyes sociales, una conclusión que hemos descrito en el apartado 4 del capítulo 2 y a la que llegaron los sociólogos que establecieron el canon clásico de esta disciplina, pero partiendo del marco que les ofrecía el propio paradigma del ideal algorítmico. Así Weber, realiza la primera mención de los “tipos ideales” en 1892 para la “*Verein Fiir Sozialpolitik*” una entidad dedicada a financiar el registro de cualquier tipo de acontecimiento social (Lazarsfeld y Landau, 1968), pero sobre todo debemos tener en cuenta que es Durkheim quién propone y realiza el primer análisis empírico “moderno”, lo que equivale a decir que “*la obra durkheniana, no es tan importante por sí misma [desde las perspectiva de la historia de la filosofía] como por representar la última síntesis, y la más avanzada, del proceso de cuantificación social que se inicia en el último tercio del siglo XIX*” (Ovejero, 1987). ¿Cómo consigue dar Durkheim este paso? Pues gracias a los registros. ¿Pero registros muy complicados? Pues no, sino más bien un tipo de registro muy elemental, que en la actualidad resulta incluso muy deficiente.

SUPUESTO TEÓRICO UNIFICADO DE LOS REGISTROS UTILIZADOS POR DURKHEIM PARA “EL SUICIDIO”.

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DEL CASO:

GÉNERO: [varón/mujer]

EDAD:

REGIÓN DE OCURRENCIA:

FECHA: [Día/mes/año]

DÍA DE LA SEMANA/HORA DEL DÍA:

ESTADO CIVIL:

SECTOR DE ACTIVIDAD: [Primario/secundario/terciario]

CAUSA PROBABLE DEL SUICIDIO: [Dolores físicos/Problemas económicos/Problemas familiares/Problemas sentimentales/Enfermedades mentales /Alcoholismo/ Sentimiento de culpa tras un crimen/Hastío de la vida...]

SUICIDIOS MILITARES: [Cuerpo/Grado/Tipo] [Profesional/voluntario/obligatorio]

Más de un siglo después del “*El suicidio*” no estaría de más recordar que uno de los libros más influyente en la historia de la investigación social se basó exclusivamente en los datos aportados por Registros. Ciertamente Durkheim no trabajó con estos sistemas sino que los usó como datos secundarios por lo que tradicionalmente el trabajo de Durkheim ha sido presentado como un “*análisis de datos secundarios*”, pero ¿de dónde procedían estos datos?, pues de una serie de Registros que Durkheim identificó de forma muy precisa (Durkheim, 1897). Se trataba de unos sistemas muy simples, que recogían muy pocos datos según muestra el supuesto teórico adjunto que acumula los contenidos de todos Registros utilizados en “*El suicidio*” sobre un único cuestionario. Es decir Durkheim trabajó con muy pocos datos y además incompletos, porque procedían de diferentes registros de diversos países europeos.

Puede alegarse que el hecho de que los datos procedieran de Registros es poco relevante, que se trata más bien de una curiosidad histórica, pero no es así, porque “*El suicidio*” es justamente un trabajo empírico posible a partir del hecho de que los datos manejados proceden de Registros. Durkheim trabaja con los datos que estos registros le ofrecen, interpretando que

se trata de “casos reales totales” que proporcionan tasas de suicidio más o menos constantes pero distintas en cada país (Durkheim, 1897), lo que le permite realizar un análisis comparativo con datos procedentes de otros Registros, como los “*casos de locura*”, los “*casos de psicosis alcohólica*” en terminología actual, las temperaturas medias diarias o los “*casos de homicidios y asesinatos*”. Es decir Durkheim se permite comparar cosas distintas porque todas ellas proceden de Registros, lo que no podría hacer si las fuentes fueran muestrales, salvo que se tratara de muestras idénticas aplicadas en las mismas condiciones. Ni tan siquiera habría sido totalmente correcto comparar los datos de suicidios con ciertas variables generales, como tamaño de las familias, predominio racial o religioso, salvo que tales variables también hubieran sido introducidas en la muestra.

En última instancia “*El suicidio*” fue posible porque Durkheim trabajó con Registros y las conclusiones del texto no son, como sugiere Parsons, el producto de un racionalismo cartesiano, sino los resultados de un particular análisis inductivo con los resultados procedentes de diversos Registros y otras fuentes y procedimientos de recogida de datos.

He elegido “*El suicidio*” por su representatividad pero también por honrar su carácter centenario, pero lo mismo podría haber hecho con otros autores clásicos y en todos ellos (desde Weber hasta Merton) se encuentra la misma disyuntiva: hay que crear registros, hay que utilizar los registros, pero por sí mismos nunca son suficientes. Y esto es especialmente cierto para la evaluación.

8.2.3.- Las circunstancias de una crisis.

El proceso histórico de constitución de los Registros condujo a finales del primer cuarto del siglo XX a una situación extraña, de una parte la abundancia de “estadísticas” en las que se había puesto tantas esperanzas de mejora social producía, por falta de usuarios, un “*cementerio de los números*” al que se le veían ya muy pocas utilidades (Swoboda, 1975), pero por otra parte los registros disponibles no parecían capaces de proporcionar elementos para alimentar las necesarias reformas sociales y políticas. Es decir, se tenían muchos datos sobre determinadas poblaciones o circunstancias vitales pero este conocimiento por sí mismo, como acertadamente había señalado Marx, no servía para cambiar el mundo como pretendían los reformadores.

En este contexto es cuando aparecen las técnicas de recogida de datos basadas en muestras que vamos a describir en el capítulo 11. Se puede adelantar en todo caso que la primera versión completa, y justificada, de una muestra la realizó el matemático noruego Kiaer en 1895. A partir de esta fecha se produjeron investigaciones con muestras de manera creciente en los años siguientes, de tal manera que a fines de la década de 1930 el empleo de muestras representativas en sustitución de censos y registros ya se había generalizado en la confección de las estadísticas oficiales norteamericanas (Deming, 1968). Tampoco se puede obviar el impacto político de la encuesta de Roper, Crossley y Gallup en la elecciones presidenciales de 1936, así como las crecientes necesidades de la sociedad de consumo. Lo cierto es que en apenas treinta años podía suponerse que el paradigma de los “registros sociales” había desaparecido difuminado en la noche de la historia, mientras las encuestas por muestras que producían datos representativos de forma casi inmediata ocupaban el centro, cuando no la totalidad, de las técnicas de recogida de datos.

Justamente este será el momento del triunfo del idealismo cuantificador (Martín Serrano, 1978), porque a pesar del papel paradigmático de los registros a lo largo de casi tres siglos, se daban dos cautelas que evitaban la práctica de la idealización de la medida, por un lado el coste y el largo tiempo necesario para la obtención del dato, y por otro lado su finalidad sociopolítica global. En cambio la muestra implica menores costes, pero también inmediatez y por supuesto una gran flexibilidad en cuanto a los objetivos perseguidos, lo que permite la emergencia del idealismo cuantificador.

Este idealismo, que adquiere la forma de un imperialismo cognitivo, consigue su primera víctima en los propios registros, no los elimina como técnica posible, pero si los elimina del mapa

cognitivo y conceptual de los propios científicos sociales, por ejemplo si preguntamos a cualquiera cual es la fuente de datos que utilizó Durkheim para *“El suicidio”* seguramente nos responderá acertadamente que “estadísticas”, pero más difícilmente identificará estas estadísticas como “registros de casos” e imaginará, como ya he explicado, sólo la matriz de datos que los contiene.

En todo caso el éxito en la utilización de muestras fue tal que incluso los censos, que mantienen un sistema de recogida de datos exhaustivo, comienzan a ser explotados por métodos muestrales a partir de 1930 y en general muchas estadísticas vitales como las contenidas en los Movimientos Naturales de la Población son sustituidas, o más frecuentemente mantenidas como sistemas de registro burocrático y completadas por encuestas (Grebenick, 1968). Un ejemplo muy evidente de esta transformación lo constituye la Encuesta Mundial de Fecundidad, que se plantea como un instrumento para compensar la inexistencia (o la baja calidad) de los registros demográficos en muchos países, pero que acaba por proporcionar, a nivel mundial, información no registrada en torno al complejo fenómeno de la fecundidad.

8.2.4.- Los registros en la antropología social.

De forma paralela desde la antropología social se desarrollaron procedimientos de recogida de datos, como la observación, el registro de observaciones, la observación participante, los censos y genealogías y los testimonios personales, en un periodo de tiempo limitado que se extiende desde la llegada de Boas a Columbia en 1896, hasta la redacción de *“Los argonautas del Pacífico Occidental”* por Malinowski en 1918 (publicado en 1922), es decir un periodo que comienza con la plena vigencia de los Registros y acaba justo antes de la expansión de los métodos muestrales.

Quizás por ello la antropología construyó su propio modelo de técnicas de recogida de datos al margen del resto de las ciencias sociales, y quizás por ello la antropología ha mantenido viva la técnica del “registro intencional”²⁵ perfectamente asimilable a los Registros, situándola además en el mismo plano que las otras técnicas de recolección de datos, de tal manera que los “censos” que hacen los antropólogos se perciben como una técnica más junto a las encuestas, la observación participante o las historias de vida (Rossi y O’Higgins, 1980). Por regla general se asimilan en Antropología “censo” y “registro”, porque en la mayoría de los casos el único registro utilizado es el de la población, pero en otros se establecen las diferencias y se habla de *“técnicas demográficas”* por una parte y de *“registros de datos”* por la otra (Cresswell y Godelier, 1975).

Pero a la vez, esta es una técnica que también ha ido perdiendo peso en la antropología y ya ni tan siquiera es citada como tal en los manuales académicos más modernos (Kottak, 1993), quizás porque ha ido ocupando, en el propio esquema metodológico de los antropólogos, el lugar de una técnica de sustitución, es decir, se utiliza cuando faltan o hay que completar ciertos datos demográficos, en una gran medida porque es un trabajo “lento y pesado”, aunque también se reconoce su potencial como una estrategia que por una parte permite establecer contactos y vínculos y por otra sirve para recoger sistemáticamente información que las otras técnicas pueden dejar al margen (Navarro, 1983).

Frente al “registro” y cuarenta años más tarde que en la sociología, la utilización de muestreos intencionales no probabilísticos con identificación y selección del caso mediante el procedimiento de “bola de nieve” sin otro criterio de intencionalidad, salvo en algunas ocasiones, cuotas por género y edad, se han hecho relativamente populares especialmente para trabajar con “poblaciones ocultas” (Funes y Romaní, 1985; Diaz et al, 1992; Gamella y Álvarez, 1997; Pallares, 1995), aunque ciertamente tales técnicas se codifican e identifican como “métodos cualitativos”.

25. En realidad no se trata de una técnica sin más sino de todo un estilo científico, cuya pervivencia cabría relacionar con el predominio del método comparativo en antropología: se trata de conocer el mayor número posible de hechos para que las comparaciones resulten lo más ricas posible y para conocer muchos hechos lo mejor es registrarlos. Este es el espíritu que anima la “Guía” de Murdock, la idea de un sistema de registro universal que “clasifique las informaciones sobre la cultura, la conducta y el medio general de cualquier sociedad” (Murdock, 1954), con 88 secciones y 670 categorías de clasificación.

En realidad la confusión entre método y técnica adquiere dos perfiles distintos, en un primer caso la técnica de la muestra sirve para identificar casos a los que después se les va a aplicar otra técnica de recogida y análisis de datos, es decir una metodología concreta como por ejemplo historias de vida, (Funes y Romani, 1985; Díaz et al, 1992; Pallares, 1995), pero en otros casos los muestreos no probabilísticos conducen sólo a la aplicación de un cuestionario, cuyos resultados se van a generalizar, mediante el análisis estadístico descriptivo (Gamella y Álvarez, 1997), es obvio que aunque se utilice el logotipo de “antropología” o “método cualitativo”, no estamos ni ante un registro ni ante ningún tipo de técnica cualitativa, sino sólo frente a una encuesta con los importantes sesgos que los muestreos no probabilísticos producen.

Esta evolución de la Antropología muestra cómo no se puede estar al margen de la legitimidad que cada tipo de sociedad otorga a una u otra técnica de recolección de datos. Por este motivo en poblaciones poco avanzadas o en ciertos ámbitos campesinos, marginales o subculturales, la vieja técnica del registro antropológico es aun muy útil, aunque en otro tipo de poblaciones la opción por las muestras representativas resulta inevitable.

8.2.5.- La nueva irrupción de los Registros.

Pero todo esto ha cambiado en los dos últimos decenios, conformándose una nueva situación de emergencia de los sistema de información y registro, que podemos atribuir a la confluencia de dos tipos de circunstancias, por una parte el desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (las TIC) que incluyen la vertiente del registro y análisis de datos, y por otra parte los cambios sufridos en el papel del Estado y en particular las nuevas misiones asignadas a las administraciones públicas. Ocurre que el Estado se debilita, pierde legitimidad como autoridad pero la mantiene como gestor de la “cosa pública”, lo que obliga a las administraciones públicas a demostrar capacidad no sólo para gestionar de forma neutral los asuntos públicos sino a incrementar de forma continua su eficacia. En última instancia incluso los resultados electorales dependen cada vez más de esta demostración de eficacia, que de las propias ideologías políticas de partida.

Un ejemplo, poco conocido pero relevante (que conozco por mi trabajo) para observar este cambio, lo constituye la transformación operada gracias a los registros informáticos por el sistema judicial y en particular del Departamento de Justicia de los EE.UU., una evolución que comenzó a principios de los años 90 y que lo va alejando de las prácticas, más formales, de los sistemas judiciales europeos (Inciardi, 1993; 1994 y 1996, MacKenzie, 1994).

Como consecuencia de los cambios en los sistemas de registro (y el uso atribuido a los mismos), se ha conseguido que la delincuencia, que el imaginario norte-americano consideraba el “mayor problema” del país desde finales de los años 60, ha pasado a segundo plano en los debates políticos, gracias a una doble estrategia, por una parte el desarrollo de políticas que incluyen medidas alternativas, programas de sustitución, mayor sensibilidad en los criterios de clasificación, endureciendo algunos y flexibilizando otros, así como una evaluación sistemática de todas las actividades.

Pero a la vez los complejos Registros establecidos, que recogen la totalidad de la información, la distribuyen (en términos de gestión del conocimiento y de los casos) entre los diferentes órganos judiciales de los diferentes territorios, a la vez que a la opinión pública, modificando las actitudes, opiniones y percepciones de unos ciudadanos para los que el sistema no funcionaba y que exigían mayoritariamente castigos generalizados (Garland, 2001; Young, 2003). Los registros (y la informática) han contribuido a crear un sistema judicial transparente y la transparencia ha producido resultados magníficos por inesperados.

Se ha producido así y gracias al papel otorgado a los registros (y a la evaluación) una absoluta inversión de valores, de tal manera que una situación que fue una pesadilla política para numerosas administraciones es ahora una baza electoral para cualquier candidato que quiera asumir el “buen funcionamiento judicial”. La idea es que el sistema es eficaz porque “controla

y registra”, porque evita errores (tanto en sentido de “errores judiciales” como en el sentido de “impunidades resultado de la mala gestión administrativa”), y además es esencialmente eficaz porque la combinación entre registro y evaluación lo hace más transparente. Los sistemas judiciales europeos (en los que la presencia de evaluadores externos y de sistemas de registro público resultan inimaginables), tienen aunque que vivir muchas crisis para alcanzar esta situación.

Hemos utilizado este ejemplo radical y crucial para mostrar como los sistemas de registro (en combinación con las TIC) emergen como una alternativa más adecuada a las necesidades de evaluación (y representación) de las políticas.

A modo de conclusión podemos afirmar que parece concluir la etapa histórica de la exclusividad de las técnicas muestrales (que se inició en los años 50 en EE.UU. y en España en los años 70), que apareció asociada a la necesidad de obtener datos fiables de forma rápida, y en especial al desarrollo de las encuestas electorales, es decir un factor sociopolítico como era el proceso de implantación y estabilización de los sistemas democráticos, así como a las necesidades de información del sector publicitario en la sociedad de consumo. Este fin de etapa se corresponde, a partir de la década de los años 90, con la resurrección de los sistemas de Registro, lo cuales parecían haberse olvidado salvo en los manuales que los citaban como una especie de reliquia histórica. Pero como consecuencia del cambio social y el desarrollo de las TIC, comienzan a ofrecer posibilidades (en la gestión y evaluación) que eran inimaginables unos pocos años y la idea de utilizar esta técnica de producción de datos adquiere una singular fuerza, en particular en el campo de la evaluación.

8.3.- El diseño de un sistema de información y registro.

¿Es fácil poner en marcha un sistema de información y registro? Tenemos que insistir que hace unos años resultaba muy complicado y requería un compromiso institucional fuerte, tanto por el coste como por el volumen de papeles a manejar y por supuesto a causa de la necesidad de “comprometer” a todos los que debían “recoger” la información. De hecho la mayoría de los viejos registros se sustentan en normas legales porque el “peso de una norma legal” era necesario para que un Registro comenzara a caminar. En la actualidad, en cambio, un registro se puede concebir con una (o varias) personas decididas y un ordenador. Se trata lógicamente de una persona que ocupe un lugar en el programa o la política que le posibilite registrar los datos. Pero esto no es problema porque son muchas las personas que ocupan estos lugares, dispuestas a participar en una evaluación y que de una forma casi artesanal podrían establecer un Registro más completo incluso que los “registros institucionales” de hace apenas unas décadas. Es una cuestión de información y actitud, ya que en la actualidad y con las TIC los medios necesarios son una cuestión secundaria. Claro que en ocasiones las actitudes son lo más difícil de cambiar.

Poner en marcha un Registro es una cuestión sencilla pero requiere algunos conocimientos. Lo primero que debemos saber es que la puesta en marcha de un Registro supone realizar una definición racional de contenidos con una doble finalidad empírica, por una parte recoger los datos para obtener información y por la otra utilizar la información para tomar decisiones. Sin esta doble finalidad el Registro se limita a ser un procedimiento, para Registrar cosas, pero que no sirve para nada.

La clave está en la afirmación: ***“nadie se compromete a llevar bien un Registro si después no le sirve para obtener información relevante y a su vez le ayude a facilitar y mejorar su trabajo”***. De hecho, los profesionales de sectores como el social y el sanitario ya comienzan a estar hartos de registros que no sirven para nada, es decir, que registran pero ni informan ni ayudan a tomar decisiones. Hay que tratar de evitar que en Juventud pase lo mismo.

Estamos, en todo caso, ante un procedimiento que en origen es puramente deductivo, mediante el cual se determinan los datos que se van a recoger, la forma de hacerlo y de concep-

tualizarlos, pero que acaba convertido en un estricto, pero en parte ficticio, procedimiento inductivo de análisis de datos. Una transformación metodológica llena de posibilidades que, por sí misma, merecería la máxima atención por parte de los evaluadores.

En realidad es ahí donde se encuentran las dificultades, es decir no tanto en la recogida de datos, sino en el diseño del sistema. Porque la fase deductiva se inicia con la justificación teórica de las necesidades, así como los componentes principales que van a constituir el Registro, para pasar después a determinar el campo de aplicabilidad, las unidades de conducta a registrar, las categorías o dimensiones del contenido y la delimitación del criterio de exhaustividad (Angera, 1985). Es decir, muchas cosas que requieren su tiempo y un cierto conocimiento teórico y práctico. Es decir, la informática ha resuelto muchos problemas, pero el diseño de los contenidos requiere la presencia de especialistas en la materia y un cierto tiempo para definir cuales son estos contenidos.

Esto significa que desde una perspectiva técnica se requiere una planificación compleja y detallada del registro y su contenido. Tal planificación incluye la realización de ensayos previos, la selección de los recursos y la selección y formación del personal que va a aportar datos y a utilizar el registro. Estas son tareas que sólo puede realizarse con un cierto grado de racionalidad instrumental y desde un lugar con una clara autoridad formal y moral (Rootman, 1983), desde la que se pueda dar respuesta a posibles problemas administrativos, jurídicos, éticos y técnicos.

Por otra parte conviene tener en cuenta que el diseño de un Registro implica a la vez actividades periféricas y centrales. Por actividades periféricas se entiende la parte del trabajo de campo que identifica las unidades o sujetos que producen la información pertinente, así como la recogida sistemática de dicha información sobre un soporte standard para su envío a la unidad central. Las actividades centrales se refieren a la recogida de la información obtenida a partir de la administración física o electrónica de cada uno de los soportes y su acumulación en un registro de los mismos. En todo caso las matrices de datos de cada uno de los registros deben quedar perfectamente identificadas como un registro, nominal o no, pero en todo caso individualizado. Finalmente sobre dicho registro se pueden aplicar las técnicas de análisis, en general técnicas estadísticas, que se consideren oportunas.

En determinados casos, cuando se trata de un sistema local permanente o creado ad hoc para una evaluación concreta, la actividad periférica y la central, pueden ser realizadas incluso por el mismo equipo de evaluación, pero aún en este caso las actividades periféricas y las centrales deben quedar perfectamente separadas.

Asimismo tenemos que tener en cuenta que en términos conceptuales un Registro es *per se* un diseño longitudinal muy preciso, ya que no sólo se aplica a la misma población y con la misma muestra como en los paneles, sino que refleja la totalidad del conjunto de hechos o casos afectados en una población determinada, es decir es un panel completo en el que los datos recogidos poseen un grado de significación muy preciso, porque son, o pretenden ser, todos los datos. Es además una serie temporal que puede acumular los casos por lo que ofrece a la vez resultados diacrónicos y sincrónicos. En todo caso mientras que con los estudios longitudinales o los paneles basado en muestras sabemos más o menos a donde vamos a llegar, con el diseño de los Registros imaginamos una proposición que se mantendrá estable a largo plazo y la hacemos pública, pero deberíamos ser conscientes de que cuando diseñamos un sistema de registro estable *"lanzamos una apuesta contra una realidad cultural imprevisible"* (Goodenough, 1971).

A pesar de la rigidez de su diseño, o quizás a consecuencia de todo ello, los Registros permiten tipos de análisis para los que otras técnicas tienen dificultades o exigen delicadas adaptaciones, por ejemplo cualquier registro contiene automáticamente un diseño por cohorte, porque la edad y la fecha de recogida de la información suelen figurar en casi todos los Registros. Asimismo se acoplan muy bien a los diseños experimentales, ya que se pueden introducir modificaciones, en la realidad registrable o en la forma de registrarla, crear grupos experimentales y grupos control y hasta diseños de doble ciego y el Registro recogerá los efectos a lo largo del

tiempo de todos estos supuestos post-facto. El trabajo del departamento de empleo británico descrito en el prólogo es un buen ejemplo de esta estrategia, ya que a partir de un registro de partida, organiza y distribuye los casos de forma aleatoria a partir de los propios datos del registro, para realizar el experimento. Un ejercicio para el lector: ¿se podría hacer aquí lo mismo con los datos del Registro del INEM?

8.4.- Tipos de sistemas de Registros.

8.4.1.- Anónimos y confidenciales.

Por un **Registro anónimo** se entiende aquel en el que el registro no contiene la identidad de los sujetos registrados, bien porque, como dicen los epidemiólogos, no establece una relación entre el acontecimiento y el sujeto o bien porque simplemente no se considera de utilidad este dato. Obviamente los Registros anónimos tienen problemas a la hora de evitar duplicidades. Como consecuencia existe una cierta tendencia a crear sistemas que manteniendo el anonimato identifican el caso e impiden las duplicidades. El ejemplo más común lo constituyen aquellos que crean códigos de identidad a partir de datos personales, por ejemplo, la primera letra del nombre, las dos primeras letras del segundo apellido y día y mes de nacimiento con cuatro dígitos, lo que en mi caso personal sería [DAR0705], con una posibilidad teórica de coincidir sólo cada 5.045.760 casos, cifra que se puede aumentar añadiendo cualquier otro elemento por ejemplo una letra que identifique sexo, lo que duplicaría la seguridad.

Por confidenciales se entienden aquellos Registros que recogen la identidad de los sujetos pero que, de acuerdo con las leyes no la difunden. Obviamente los sistemas no son confidenciales por sí mismos sino porque la Ley, la LOARTAD y la LEFED y numerosas normas de diferente rango en el caso español, lo exige, pero a pesar de todo esto plantea muchos problemas ya que, por ejemplo, obliga a regulaciones laborales especiales para los trabajadores (incluidos los científicos) que manejan Registros (Sagardoy de Simón, 1996) y siguen dándose muchas incógnitas sobre el derecho de acceso de los ciudadanos, tanto a consultar sus propios datos como aquellos otros elementos presentes en los registros y que consideran que les pueden afectar (Pomed, 1989).

Por si fuera poco una parte de los Registros están informatizados y son accesibles mediante conexiones telefónicas. Si los piratas informáticos “entran” en los más sofisticados sistemas de seguridad militar, les cuesta mucho menos acceder a los cientos de Registros que recogen información sensible sobre los ciudadanos, aunque esto no ha ocurrido hasta ahora no tanto por la dificultad técnica sino porque el tema no ha sido codificado aún como “interesante” por parte de las representaciones sociales y por tanto no constituyen aún ningún tipo de reto para tales “piratas” (o no lo difunden).

8.4.2.- Notifican acontecimientos y notifican casos

Por notificación se entiende, tanto el procedimiento electrónico como el medio físico que transmite la información desde la fuente en que está se produce y se observa, hasta el registro. La ruta de la notificación puede concluir en las actividades periféricas (las cuales mandan entonces sólo las matrices de datos a la central) o recorrer todo el camino desde la fuente hasta el registro central.

También puede ocurrir, y de hecho esta es la estructura que tienen algunos Registros, que ni se notifique ni proporcionen todos los datos al organismo central, manteniéndose el registro completo sólo a nivel local. En estos casos se pueden diseñar proyectos de investigación que recogiendo los datos locales produzcan resultados generales en forma de series estadísticas como un trabajo ad-hoc de acumulación de datos, como ocurre en las estadísticas demográficas básicas.

En ambos casos se pueden notificar acontecimientos, por ejemplo cada vez que cualquier persona acude a presentar una denuncia o a solicitar una prestación se puede notificar el hecho e incluso añadir alguna característica sociodemográfica del denunciante/solicitante, o bien se pueden notificar casos, que en el ejemplo anterior sería la persona que presenta la denuncia, que quedaría identificada como “víctima” con independencia de las denuncias que presentara.

La notificación de acontecimientos es en general anónima pero, aparte de que no evita las duplicidades, contiene información del tipo “respuesta múltiple” por lo que no es muy útil a la hora de ofrecer la proyección social del tema, en cambio mide muy bien el “volumen de trabajo” de las instituciones, en el ejemplo anterior el volumen de denuncias que tramita la policía en vez del volumen real de delitos y su distribución.

Pero también se pueden notificar casos, una tarea más compleja, ya que se debe garantizar la confidencialidad o en el anonimato, pero, como ya he dicho, implica muchos riesgos éticos, en todo caso no mide el volumen de trabajo institucional sino la presencia social de un determinado fenómeno como es la distribución de las víctimas de delitos. Si además el sistema acumula acontecimientos sobre casos se puede obtener una especie de “fotografía natural” del fenómeno. En este último caso debería tratarse de un tema “no íntimo” ya que para acumular acontecimientos el Registro debería ser público para que pudieran retroalimentarlo las actividades periféricas.

8.4.3.- Especializados y no especializados

Por sistema especializado se entiende aquel que ha sido creado exclusivamente para registrar un hecho particular, como el suicidio, el SIDA, los expedientes académicos o las condenas penales, la mayoría de nuevos Registros son especializados, mientras que entre los antiguos predominan los registros no especializados es decir que recogen varios hechos al mismo tiempo.

Obviamente la condición de especializado o no especializado depende del punto de vista que se maneja, por ejemplo el extinto SURI de Instituciones Penitenciarias era un Registro especializado desde la perspectiva de la situación sanitaria de los internos en prisiones, pero era un Registro no especializado desde la perspectiva de la medición de los niveles de consumo de drogas o posible seropositividad de los presos.

Los sistemas especializados son más fiables pero más costosos, en cambio “colgar” un Registro especializado de otro Registro pre-existente es más barato y rápido aunque entonces se ve inmerso en los avatares del sistema principal. Los sistemas no especializados pueden establecer una relación simbiótica cuando comparten costes, beneficios y toma de decisiones, una relación parasitaria cuando uno de ellos aprovecha la estructura del otro y además le produce costes y problemas adicionales o una relación comensalista cuando aparece un mero aprovechamiento sin costes.

8.5.- Dificultades inherentes al marco institucional.

8.5.1.- Hegemonías corporativas.

Los antiguos sistemas de registro de base manual recogían, en general, datos relacionados con la demografía, con el registro de las actividades institucionales, con la propiedad y con ciertos problemas sociales que desde la óptica de la revolución industrial se consideraban muy significativos. El Estado, con el apoyo de organizaciones filantrópicas, se ocupaba de gestionar los reg135

istros que, en muchos casos, estaban además regidos por leyes específicas.

En cambio los nuevos sistemas basados en las TIC han sido concebidos desde ámbitos más sectoriales o particulares, pero con distintas referencias hegemónicas en cada país, lo que confirmaría la explicación socio-política de su emergencia.

Así en Estados Unidos el ámbito hegemónico en el desarrollo de los Registros es el Sistema Judicial (Inciardi, 1993; 1994 y 1996; MacKenzie, 1994), en cambio en Suecia es el Sistema de Servicios Sociales (Segraeus, 1994, SIS, 1994) y en España seguramente es el Sistema Sanitario. En los tres casos coincide la presencia de un grupo corporativo de enorme poder en cada uno de los países, con una historia de crisis en su imagen social en el período anterior a la implantación de “sus” Registros, pero que a la vez, quizás para superar la mala imagen pública, se lanza a un proceso de racionalización sectorial con el que además pretende liderar la propia modernización del país. En los tres casos se ocupa además de aquellos problemas que, con independencia de su importancia real, tienen una gran presencia en el imaginario social de cada uno de estos países, es el caso de la delincuencia en EE.UU., de la integración social en Suecia o de la Salud en España.

Esta hegemonía corporativa dota asimismo de determinadas características al proceso de implantación de los nuevos Registros en cada uno de los países, así en España se está adoptando para los Registros el modelo, el lenguaje y los hábitos metodológicos de los epidemiólogos, mientras que los modelos Suecos y Norteamericanos son mucho más sociológicos, ya que por los respectivos temas son sociólogos y trabajadores sociales los responsables de su implantación.

8.5.2.- Antiguos y nuevos Registros.

Podemos hablar también, en relación a sus orígenes históricos, de la actual presencia de dos tipos de Registros, los antiguos que recogen una dilatada trayectoria que en muchas ocasiones enlaza incluso con la “edad de oro” de los registros hace ya un siglo y que se caracterizan por su compleja burocracia, por su manualidad (“estadillos” o “comunicados” que se elaboran sin criterios metodológicos en la periferia y que se acumulan manualmente, sin ningún control de calidad, en la unidad central), por sus dependencias a un cuerpo administrativo concreto y por la falta de fiabilidad de los datos obtenidos que son “rellenados” desde una perspectiva de “evaluación implícita de procesos” a la que se atribuye consecuencias laborales y profesionales, lo que introduce errores, sesgos e incluso falsificación, lo que a la vez produce, en el propio grupo corporativo que lo elabora, una nula credibilidad.

Un modelo, casi tópico y en todo caso extremo, de sistema antiguo lo constituye en España la costosa e inútil “*Estadística de Asuntos de la Fiscalía del Tribunal Supremo*” con la que se elabora el “*Informe de la Fiscalía del Tribunal Supremo*” a cuya presentación acuden todos los años el Jefe del Estado y el Presidente del Gobierno. Ciertamente la presencia de tales autoridades en el acto de presentación de los resultados de un Registro resulta llamativa pero más si consideramos que los datos presentados tienen graves problemas de validez. Al mismo tiempo esta situación representa perfectamente el lugar simbólico que un viejo registro puede ocupar como expresión, no tanto de la labor de una institución concreta y de sus posibilidades como fuente de datos, como de su inserción en el conjunto de poderes del estado.

En cuanto a los nuevos Registros puestos en marcha a partir de los años 90 e identificados con las TIC y los otros componentes señalados en los epígrafes precedentes, se caracterizan además por su completo y explícito diseño metodológico, que incluye las formas de presentación y difusión, así como por su vinculación a las estrategias que demuestran la labor de una corporación o una institución particulares. Los viejos Registros escenifican rituales de autoridad tradicional mientras que los nuevos representan escenas de eficacia que esperan ser apreciadas por un público cada vez más exigente y menos dado a impresionarse por los rituales cuyo contenido no este aparentemente refrendado bien por la ciencia o bien por una ética pública con arreglo a fines.

8.5.3.- Ámbitos de aplicación y perspectivas de futuro.

El número de ámbitos sobre los que es posible diseñar los nuevos Registros parece infinito, como infinitos son los posibles tipos de conductas humanas, sin embargo conviene establecer ciertas limitaciones en cuanto al interés de los mismos por parte de los evaluadores y a las consecuencias sociales de mantener un determinado tipo de Registro, por ejemplo, podemos pensar que en un CIJ puede ser interesante el Registro confidencial de los menores que piden información sobre métodos anti-conceptivos, porque hemos puesto en marcha un programa de promoción de la información sexual para adolescentes, pero también tenemos que tener en cuenta el interés “particular” que puede suscitar dicho registro en otros actores sociales movidos por intereses “morbosos” o “morales”. ¿Nos merece la pena correr este riesgo? Una pregunta que no debe responderse en forma abstracta sino que será la práctica de la evaluación concreta la que determinará el **interés real** que pueda tener un determinado Registro.

En todo caso hay numerosos ejemplos de Registros en todos los niveles de la administración (y algunos más en otros países más desarrollados) y el proceso de creación de registros parece imparable. Por este motivo, antes de crear, parece más interesante conocer los que ya existen.

En esta revisión (y a modo de evaluación de la misma) no hay que obviar que la actual emergencia de los Registros responde a una lógica social e institucional que, a la vez, contiene por una parte elementos estructurales como son los cambios producidos en el papel del Estado o la demanda de “información” originada por los altos niveles educativos alcanzados por las últimas generaciones y por otra parte elementos tecnológicos como el desarrollo de las TIC, lo que equivale a afirmar que el futuro de los Registros se juega en un terreno en el que la influencia *per se* de las actitudes que vayan a tomar los científicos, o al menos de los evaluadores, es muy limitada.

Ocurre además que desde la perspectiva del cambio social, los elementos que configuran la creciente presencia de Registros, son aquellos con los que se definen las opciones de futuro más probables, al menos para las sociedades desarrolladas, lo que equivale a afirmar que apenas estamos en el umbral de la “*etapa de los nuevos Registros a partir de las TIC*”. En perspectiva sabemos que la historia de las ciencias sociales, en lo que a las técnicas de recogida de datos se refiere, ha pasado por dos etapas, la de la totalidad explicativa que se prolonga hasta los años 30 de este siglo y la de la urgencia connotativa que, con la encuesta muestral primero y el añadido del grupo de discusión desde los 60, sigue manteniendo la hegemonía. Pero en prospectiva no es difícil imaginar, en parte porque el proceso ya se ha iniciado, una etapa de conocimiento limitado y no sólo en relación a las técnicas de recolección de datos.

La nueva etapa de los Registros se constituye en un momento histórico caracterizado por enormes avances en el conocimiento y crecientes dificultades en sus aplicaciones sociales. Las nuevas potencialidades de las técnicas de la recogida de datos (y en particular los registros) nos desbordan, pero la posibilidad de realizar evaluaciones fuertes y realistas con estos datos se nos antojan complicadas. No es sólo un problema de la evaluación ya los físicos teóricos tienen ya muy clara que no pueden avanzar mucho más lejos, aunque teóricamente podrían, porque chocan con los límites de la capacidad cultural humana y la organización social para interiorizar estos avances, por este motivo están comenzando a replegarse en sí mismos, avanzando al ritmo que marca el desarrollo cultural y social, aunque mantienen enconados debates sobre el sentido y significado de este repliegue.

Desde el ámbito de la evaluación podemos lanzar, a modo de metáfora, una propuesta similar: los nuevos Registros representan posibilidades inimaginables para el conocimiento, pero para nada los vamos a utilizar en la perspectiva que en su día escenificó la ampulosidad totalizante de las expectativas de la ciencia. Desde la evaluación los Registros sólo pueden ser una herramienta para la micro-gestión, para la evaluación y la difusión de las respuestas proporcionadas a problemas sectoriales.

Esto significa que el futuro de los Registros, al depender de los factores estructurales media-

dos que vengo señalando, es una variable independiente de la actitud de los evaluadores, que sin embargo no pueden dejar de percibir a los propios Registros como un componente de todas las nuevas (y más modernas) intervenciones sociales concretas.

8.6.- Evaluar a partir de registros: oportunidades y riesgos.

Partiendo de la posición señalada en los últimos párrafos del apartado precedentes nos queda contestar a la pregunta ¿Cómo utilizar los Registros en el ámbito de la evaluación y en particular en la señalada perspectiva de la micro-gestión sectorial?. Como hemos visto las opiniones, las oportunidades y los riesgos son muchos y en ocasiones contradictorios. No cabe duda que, en primer lugar, la irrupción de las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías debe ser analizarlo como un componente de la propia realidad y del cambio social, en segundo lugar también parece bastante evidente, al margen de sus problemas de validez y pertinencia los cuales no son tampoco más graves que los de otras fuentes de datos, se pueden utilizar los Registros tanto para recoger datos como para utilizarlos como fuente de datos en el análisis de datos secundarios.

Pero no debemos actuar a ciegas, asumir que el dato procedente de un Registro vale por sí mismo, porque es un número, una cifra cargada de magia científica, para evitar la fascinación se requiere un conocimiento profundo de la metodología con la que han sido concebidos los Registros en general y construido cada uno de ellos en particular²⁶. Un conocimiento que, a la vez, nos conduce hasta una tercera opción: la creación de registros propios, lo más simples y sencillos posibles, pero también lo más fiables y válidos posibles.

La respuesta dependerá, en una gran medida, de la formación previa del evaluador, así el psicólogo estará muy interesado en conseguir que cada dato obtenido se corresponda con alguno de los códigos de protocolo, el sociólogo atenderá más bien al grado de representatividad del emisor, el antropólogo tratará de detectar aquellos datos que no se ajustan a las codificaciones pre-establecidas, el pedagogo y el educador focalizarán su interés sobre aspectos cognitivos del dato y cada profesional se centrará en aquellos aspectos que le hayan enseñado que son los relevantes. Pero todos ellos deberían tener claro que cuando se trata de intervenciones fijas o muy prolongadas o indefinidas, con poblaciones que cambian y evaluaciones periódicas pero continuas, el diseño de un Registro requiere mucha habilidad y abundante práctica metodológica (Barcikowski, 1994). Pero después el manejo es sencillo y además cada profesional podrá optar por la finalidad que le parezca más significativa, según sus intereses y formación.

Asimismo los Registros poseen ventajas para realizar meta-evaluaciones, ya que en la realidad institucional, como ha mostrado el trabajo de Durkheim sobre el suicidio, podemos integrar los datos sin problemas de muestra o de significación poblacional, de calidad o de ponderación de tamaño (Tober, 1994), también se pueden lograr estimaciones de incidencia muy fiables triangulando fuentes, pero este es un método que implica la existencia de tales fuentes y en general las fuentes útiles basadas en técnicas multiplicativas son los propios Registros (Harnoll, 1885), aunque también son posibles otras técnicas como captura/recaptura o la nominación. Es decir tanto si imaginamos una evaluación crítica y de orientación muy cualitativa como si imaginamos una evaluación más administrativa o de gestión, los Registros están ahí para trabajar sobre ellos.

26 Las reflexiones realizadas nos permiten pensar que los Registros son "una técnica de recogida de datos con consecuencias metodológicas" y a la vez "una producción social que merecería un especial interés sociológico" (Government Statisticians' Collective, 1993), pero eso no significa que haya que estar de acuerdo con autores como Julien Freund que confunde una técnica de recolección de datos con una teoría sociológica. Freund cita concretamente los modos de recoger los datos en los "intentos clasificadores" de Bacon y de D'Alambert, y lo mismo podría decir de Quetelet, Le Play o Marx, sin percatarse que estos intentos eran justamente en la práctica una teoría social (Freund, 1973), pero que desde la conformación del canon de las ciencias sociales las técnicas y la teorías se sitúan sobre dos planos bien distintos, interrelacionados pero diferentes.

En este sentido podemos establecer una cierta dualidad, entre aquellos que mitifican los registros como una forma muy objetiva de producir datos empíricos y aquellos que los consideran sólo una de las formas (en ocasiones demasiado compleja) de recopilación de datos y que en razón de su propia complejidad (en el diseño metodológico) tenemos que utilizar con precaución. Suponiendo para ambas opciones un criterio de neutralidad valorativa, los primeros se justifican en una gestión no-corporativa, y por tanto socialmente válida, de los instrumentos de evaluación y conocimiento de la realidad, mientras que los segundos se fundamentan sobre la trayectoria histórica de una sociología y una antropología críticas. En el fondo lo mismo²⁷ y una razón más para apostar por la noción de evaluación fuerte.

²⁷ Se ha dicho que *“el registro que pretende la medida de todas las cosas suscita a la vez fascinación y repulsión”*, pero el evaluador no debe dejarse llevar por ninguno de estos sentimientos sino plantearse dos problemas: el grado de validez de los datos y su utilidad (Boyer, 1994)

9.1.- Reconstruyendo con intención.

De forma tradicional el devenir socio-histórico se condensa en la técnica de las **historias de vida**. La técnica de las historias de vida aparece en muchas tradiciones académicas nacionales, con formas un tanto particulares, lo que ha generado una cierta confusión terminológica y una difícil delimitación conceptual, porque en ocasiones un mismo término se emplea para designar cosas muy distintas según las correspondientes tradiciones. Así, por ejemplo en España hay una importante tradición histórica de testimonios y autobiografías, que podemos relacionar con una cierta idea de la “confesión” católica, sin embargo, no ha sido hasta muy recientemente cuando han comenzado a publicarse textos que formalizan esta metodología que, hasta los años 80 y con alguna excepción como la Juan Francisco Marsal, no se vinculaban a los procedimientos de investigación social (Vallés, 1997).

Los enfoques generacionales siempre han priorizado esta técnica, pero hasta fechas muy recientes no se ha puesto en conexión el modelo tradicional de las biografías y la teoría de las generaciones (Comas, 2003).

En este sentido hay que comenzar diferenciando las **historias de vida** en sentido estricto, del uso de documentación o información secundaria sobre la vida y las experiencias de una persona, que pertenecerían al momento empírico de la utilización de los datos secundarios, mientras que las historias de vida suponen y exigen la interacción personal entre el informador y el investigador. Una historia de vida no es algo que se analiza a partir de una determinada documentación, sino algo que se reconstruye entre las dos partes (Sarabia, 1986).

El empleo de documentos personales para reconstruir una peripecia vital tiene una larga historia en la investigación en ciencias sociales, que se remonta al apogeo de la escuela de Chicago. Pero en tales casos no estamos ante verdaderas historias de vida, porque estas obras clásicas se basaron, bien en documentos personales o bien en recopilaciones de narraciones, sin que se produjera una interacción prolongada y mutuamente enriquecedora entre el investigador y el sujeto, cuya vida se iba a reconstruir. De forma simple deberíamos distinguir entre autobiografías, biografías, reconstrucción de casos e historias de vida (cuadro 9.1).

La idea de que una historia de vida no es sólo la biografía del informante, sino el resultado de la interacción entre el informante y el investigador, tiene que ver con la intención particular

Cuadro 9.1. **Clasificación de las narraciones.**

CONCEPTO	CONTENIDO
AUTOBIOGRAFÍA	<i>Visión personal de la propia vida</i>
BIOGRAFÍA	<i>Presentación crítica de una vida por parte de un investigador</i>
HISTORIA O ESTUDIO DE CASO	<i>Descripción, análisis o registro de un evento o proceso social</i>
HISTORIA DE VIDA	<i>Reconstrucción de una vida a partir de entrevistas</i>

de captar el devenir socio-histórico. Ciertamente, una autobiografía elaborada individualmente también puede recoger elementos de este devenir, pero la gran diferencia se refiere a que el momento empírico de la historia de vida capta a la vez la totalidad, la ambigüedad, el cambio y la visión subjetiva de los acontecimientos. De alguna manera desvela el proceso más allá de lo que pueden imaginar sus protagonistas, pero a la vez sólo ellos mismos nos pueden ofrecer esta totalidad, pero sometidos a una determinada dinámica, en la que no nos limitamos a recoger los datos como haría un observador, sino que intentamos rehacer una descripción verosímil de la vida en términos de acontecimientos sociales relevantes (Ruiz de Olabuénaga, 1996). La técnica de las historias de vida se inició en Estados Unidos al calor de varias circunstancias que contribuyeron a su impulso. Quizá la más importante fue la llegada a un país en rápido desarrollo, de masas de emigrantes europeos que debieron adaptarse a unas circunstancias de vida cotidiana y de valores morales y éticos distintos a los recibidos en sus países de origen. Este proceso provocó importantes tensiones sociales que despertaron el interés público y el de los científicos sociales (Sarabia, 1986). Se trata de un proceso muy similar al que actualmente se vive en España.

En Europa, los investigadores sociales no descubren la historia de vida como una posible práctica empírica hasta mucho más tarde. Aunque en este caso el origen es muy diferente, ya que no se trata de investigar determinados problemas sociales, sino de desarrollar los métodos cuantitativos de la sociología. En los años sesenta, Daniel Bertaux se propone, casi de forma clandestina, aplicar la historia de vida a la investigación social (Pujadas, 1992). En el marco de una investigación sobre “*Los determinantes de la movilidad social*”, Bertaux emprende una crítica metodológica de la historia de vida clásica, poniendo a prueba esta técnica de recolección de datos estudiando la supervivencia de la panadería artesanal frente a la panadería industrial.

Finalmente, en los últimos quince años, en el ámbito de los Estudios Culturales, este método de recolección de datos ha conocido un desarrollo espectacular, que podemos atribuir a varios factores. De una parte, la propia temática de los Estudios Culturales, situados en la línea del conflicto de género, étnico y cultural, en la desviación y la marginación; y de otra, la estrategia de dar voz a los investigados y que se conviertan en protagonistas de su propia historia. Se trata en todo caso de una voz relativa, porque el investigador **selecciona** aquello que dicen y lo adecua a sus propios objetivos. No falsifica, se limita a elegir aquello que es verdaderamente relevante al margen de lo que crea el sujeto. En este sentido la voz del sujeto aparece, como en la encuesta, mediada por el investigador.

Las primeras historias de vida producidas en España, y cuya elaboración conocí de primera mano, reflejan muy claramente la idea de “*recoger sólo los acontecimientos relevantes al objeto de estudio*” (Romaní, 1983; Funes y Romaní, 1985). En la primera de ellas, Oriol Romaní mostraba cómo sujetos situados en diferentes puntos del sistema de estratificación social consumían cannabis desde perspectivas culturales antagonistas y percibiendo efectos muy distintos para la misma sustancia. Pero la proyección estructural no era relevante, porque la presencia del can-

nabis en cada uno de los estratos sociales se debía no tanto a diferencias de clase, sino que respondía a la génesis histórica particular, a la forma en que se introdujo y comenzó a utilizarse esta sustancia en cada uno de los estratos o subculturas. En el análisis posterior el investigador podía manejar también hipótesis sobre la influencia de la estructura de estratificación en la producción de estos fenómenos particulares, pero fue la historia de vida la que le permitió captar la **particularidad temporal** de algo que era percibido sólo como subcultural.

En la segunda de las investigaciones ocurrió algo similar, los exadictos a la heroína contaban una historia cuya reconstrucción llevó a determinar la presencia común de un acontecimiento traumático que, combinado con una figura de referencia positiva, explicaba porqué sólo ellos y no otros adictos eran capaces de “abandonar” el consumo de drogas en la España a principios de los años 80. Una vez detectado cuál era este acontecimiento, la historia se centraba en el mismo.

9.2.- Produciendo historias de vida.

Una historia de vida es un relato autobiográfico, obtenido por un investigador mediante entrevistas sucesivas. El principal objetivo es el de obtener el testimonio subjetivo de una persona en la que se recojan tanto los acontecimientos, como las valoraciones que esta misma persona hace del conjunto o de una parte de su trayectoria vital. El método supone que en ocasiones la investigación se realiza con una sola historia y en otras con varias complementarias que se refuerzan o contrastan. En la historia de vida, el investigador no se limita a transcribir lo que le cuentan, sino que induce la narración, la ordena, controla su coherencia interna, su ajuste con los acontecimientos históricos y las dinámicas sociales y culturales, revisa a fondo determinados acontecimientos e incluso los contrasta con fuentes documentales, buscando la comparación y la triangulación (Sartori y Morlino, 1991).

En este sentido la historia de vida es una metodología muy útil para visualizar los cambios sociales y puede tratarse, por tanto, de un tipo de investigación longitudinal (Castilla, 1998). Como consecuencia, la elaboración de una historia de vida requiere previamente realizar un diseño estricto de la investigación que resuelva los problemas de representatividad, validez, y fiabilidad de la investigación. Eso supone al menos que hay que:

1. Elaborar un planteamiento teórico del trabajo que explicita claramente cuáles son las hipótesis de trabajo iniciales.
2. Justificar metodológicamente el porqué de la elección del método biográfico.
3. Delimitar con la mayor precisión posible el universo objeto del análisis (familia, comunidad, grupo profesional, de edad, colectivo inmigrantes...).
4. Explicitar los criterios de selección del o de los informantes cuyas historias se van a recoger, que en general deben responder a dos criterios: el primero, la cantidad de información contenida en la narración, y el segundo, el rol social del narrador en relación al objetivo de la evaluación (Johnson, 1990).

La literatura disponible (Pujadas, 1992; Vallés, 1996), permite sostener que los casos en los que el uso de historias de vida resulta más pertinente se refieren al análisis y descripción de los procesos de desajuste y crisis individual o colectiva, que presuponen modificaciones significativas tanto en el comportamiento, como en los sistemas de valores por parte de los grupos sociales implicados. Quizás por ello los dos temas más frecuentes a los que se aplica en este tipo de investigación son los procesos migratorios y los de desviación o marginalización. El rasgo común que une ambos procesos es que se trata de analizar poblaciones e individuos que se encuentran en tránsito de una categoría social a otra, de un marco social a otro. En tales casos la historia de vida recoge el trayecto entre ambas situaciones, por ejemplo, campo/ciudad o campesino/obrero, al conjugar la perspectiva reconstruida de los protagonistas con los acontecimientos sociales en los que éstos se desenvuelven.

Junto a estos dos grandes temas tradicionales, se puede aplicar esta técnica prácticamente a la evaluación de cualquier programa, como por ejemplo la evolución de las relaciones entre géneros a partir de un programa de igualdad; el cambio en el ritmo de la emancipación a partir de programas de empleo y vivienda; las trayectorias vitales de los minusválidos tras un programa de accesibilidad; el cambio de valores tras un programa de movilidad o la conformación del liderazgo político o asociativo como consecuencia del desarrollo de un programa de apoyo a la participación; así como cualquier otro tema que permita ofrecer una visión diacrónica y holística del mismo.

A pesar de todo, la producción de historias de vida ni es fácil, ni es frecuente, ya que por una parte es una técnica que exige mucho tiempo y dedicación personal y por otro, a pesar de la reciente publicación de diversos manuales que explican con precisión esta técnica, no hay un modelo canónicamente aceptado acerca de cómo trabajar con historias de vida. Ello obliga a formarse leyendo monografías y a utilizar modelos que, como el análisis hermenéutico, puede ser sólo adecuado a un determinado tipo de historia (Riessman, 1993). En cualquier caso, sea cual sea el modelo utilizado, al menos hay que dar los siguientes pasos.

1. Localizar y seleccionar aquellas experiencias que pueden ser utilizables.
2. Atender a los relatores, interactuar con ellos y registrar los relatos.
3. Transformar los relatos en textos.
4. Analizar los textos desde algún tipo de análisis de datos y desde alguna perspectiva teórica concreta.
5. Transformar los resultados obtenidos en representaciones sociales, proyectar las representaciones sobre la realidad social y reconstruir la peripecia vital.

9.3.- La evaluación y los relatos.

Desde la perspectiva de la evaluación, la ventaja de la historia de vida, que es también la ventaja de todas las investigaciones que establecen series (a partir de cualquier método) y la de los análisis comparativos entre evaluaciones realizadas en diferentes periodos, se refiere a que la visión diacrónica de los acontecimientos proporciona un tipo de información a la que no se puede acceder o no se puede percibir cuando los datos se refieren a un periodo muy delimitado.

Esta ventaja se convierte en un inconveniente si consideramos que la mayor parte de las intervenciones sociales (e incluso las políticas) poseen un horizonte temporal muy limitado. En tal caso la narración histórica resulta imposible, porque no hablamos de una larga serie de acontecimiento situados a lo largo del tiempo, sino de un acontecimiento único (o unos pocos) situados sobre un periodo muy limitado.

Para percibir el marco de relaciones entre la evaluación y las historias de vida podemos utilizar el contenido del texto sobre “Las Políticas de Juventud en la España democrática”, que se ha publicado en fechas recientes (Comas, 2007). En dicho libro señalábamos la necesidad de realizar algunas **investigaciones** históricas sobre las Políticas de Juventud de la dictadura, pero más adelante indicábamos también que se deberían realizar **evaluaciones** sobre “las políticas de participación y el papel de los agentes sociales en las políticas de juventud de la democracia”. ¿Cómo podemos hacer esto? Pues reuniendo datos a partir de estadísticas y realizando un análisis comparado de los diversos estudios sobre participación realizados en el periodo democrático. Pero una de las maneras de hacer una buena evaluación sobre estas políticas de participación sería reunir un número suficiente de historias de vida de protagonistas del asociacionismo juvenil desde los primeros ayuntamientos democráticos hasta aquellos que por cumplir treinta años los abandonaron en el cambio de siglo. Sería una evaluación que se referiría a un cuarto de siglo, pero que nos ayudaría mucho a mejorar las actuales políticas de participación.

10.1.- La compleja cuestión de la mediación social.

La cuestión de la mediación social contiene crecientes niveles de confusión conceptual, en una gran medida porque desde distintas disciplinas y áreas de conocimiento y desde diferentes teorías se está utilizando el mismo término para referirse a cosas muy diferentes. Por este motivo conviene clarificar algunos aspectos del concepto, porque la cuestión de los informantes clave y los informadores cualificados está íntimamente ligada a la cuestión de la mediación social. Como técnica de recogida de datos para la evaluación el uso de informantes e informadores tiene mucho futuro si aprendemos a relacionarla de una forma conveniente con la mediación.

En cuanto a la confusión terminológica, de una parte, por “mediación” se entiende una estrategia de “resolución de conflictos” de la que se derivan muy variadas ramas, desde la muy formalizada “mediación familiar” hasta la llamada “mediación en conflictos políticos” con dos propuestas bien diferentes, la que responden a la llamada “mediación psico-cultural” de Marc Howard Ross y la que responde a las diferentes “estrategias de negociación” en Ciencias Políticas. Entre ambas formas de entender lo que es la mediación se sitúan otras prácticas con una orientación psico-social (laboral, de género e igualdad, étnica y la muy reciente “mediación ecológica”) con grados de desarrollo e implantación muy diferentes.

Por su parte Manuel Martín Serrano ha popularizado (y ampliado) en España la llamada “Teoría de la Mediación Social” que se aplica al territorio de la información y la comunicación y que trata de explicar como se difunden y se imponen los diferentes modelos culturales, como se internalizan en los sujetos y como conforman finalmente los valores sociales (Martín Serrano, 1978, Martín Serrano, 1986). En esta perspectiva el Medio de Comunicación es el mediador social por excelencia ya que produce potentes efectos de persuasión sobre la conciencia de los sujetos. Muy ligada a esta teoría aparecen las diversas visiones críticas que vinculan la mediación a la publicidad y el consumo y que he reseñado en un reciente texto (Comas, 2008).

Por si esto fuera poco la irrupción de la obra de Lev Vygotsky ha desvelado, en el campo de la psicología, lo que ha venido en llamarse también “mediación social” para referirse a los procesos de aprendizaje en los que intervienen unos “instrumentos” psicológicos llamados “mediadores” (signos y herramientas), resultado de la acumulación cultural, la cual supone un “medio” (en el sentido de que media con las características biológicas de los sujetos). El “constructivismo” de Vygotsky tiene muchos elementos en común con la teoría del constructivismo social y desarrolla contenidos muy similares a los llamados Estudios Culturales y muy especialmente en el terreno de los Estudios y las teorías de Género, en todos ellos está impulsando la utilización de esta noción de “mediación social”.

Es cierto que toda esta literatura tiene en común el reconocimiento de la importancia de lo social para configurar los procesos individuales y en este sentido está influyendo de manera notable en los programas y en las políticas de intervención social. Como consecuencia en muchos programas sociales, y en el caso del área de juventud tanto las llamadas “políticas afirmativas”, como las “políticas participativas”, se va adoptando cada vez más, con diferentes matices, la perspectiva de la mediación social, para trabajar con los jóvenes, para ayudarles en su proceso de maduración, hacerles más activos y ayudarles a tomar decisiones bien informadas. Se trata de objetivos, todos ellos, difíciles de evaluar.

Por tanto debemos pensar en tipos de la evaluación que nos permitan construir indicadores y recoger datos en torno al impacto de los programas basados en “acciones de mediación”.

Para poder hacerlo parece conveniente volver al concepto original de mediación (y mediador) social tal y como fue formulado por Paul Lazarsfeld, Bernard Berelson y Hazle Gaudet, al estudiar las elecciones norteamericanas de 1940 (es uno de los “*experimentos cruciales*” del siglo XX) y publicado unos años después bajo el título de “*The People Choice*” (Lazarsfeld, 1944). En dicho trabajo se demuestra que en la decisión de votar a uno o a otro partido candidato, indicadores como la categoría económica, la filiación religiosa y el lugar de residencia desempeñan un papel muy importante, que puede utilizarse para ofrecer un *primer índice de predisposición política* (IPP) en el que cabía clasificar a la gente, ya que estas características sociales marcan la probabilidad de que votaran por uno u otro partido

Pero esta previsibilidad política, que se traduce en una “teoría del efecto nulo” y establece un cierto grado de determinismo electoral, también incluye la noción de “doble escalón”. Así mientras la teoría del efecto nulo demuestra que la propaganda política no influye sobre la voluntad de los individuos, es decir, no la modela ni la construye, porque ya está pre-establecida y la persuasión política, encuentra su límite en estas disposiciones previas que constituyen una verdadera “mediación social” (en el sentido que ha popularizado la obra de Vygotsky), una mediación biográfica, social y cultural que determina su identidad ideológica. La paradoja es que se trata de una mediación que les determina, pero a la vez los convierte en sujetos autónomos a la hora de tomar sus decisiones, porque la publicidad electoral no les influye fácilmente.

Pero la noción de “doble escalón” nos dice que aunque la mayor parte de los sujetos no toman decisiones de voto persuadidos por la campaña electoral (y otras iniciativas o intervenciones sociales), algunos (muy pocos) pueden cambiar su decisión como consecuencia de la misma. Ocurre que los que “escapan” de la mediación social son los únicos “mediadores” posibles, porque son los únicos que “traducen”, con razonamientos aceptables para el discurso pre-establecido por la mediación social, la explicación del cambio. Estos mediadores son los que influyen en los demás por la credibilidad previa de su ajuste al discurso mediado. Es decir, convierten los contenidos de la mediación social previa en los argumentos del cambio de orientación. Estos sujetos son “mediadores” porque se les reconoce su capacidad para modificar las opiniones de los demás y forman un necesario “doble escalón” para acceder a la persuasión. Como consecuencia una elección política (y cualquier otro acto social), se construye en esta relación entre lo social y lo individual. Sabemos la decisión que va a tomar el sujeto en función de ciertas variables (que forman parte de su proceso de socialización), pero a la vez si varían las

creencias o los valores de sujetos muy ajustados a la condición social más estándar, estos influyen en muchos otros sujetos. Por esto “The People Choice” se orienta de una parte hacia la identificación de los factores de mediación social productores de decisiones políticas, pero de otra parte muestra el interés por localizar a los “mediadores” que siendo los más ajustados a estos factores, son a la vez los únicos que, de ser persuadidos, pueden modificar la actitud de otros ciudadanos. Otra cuestión clave que detectaron los autores del famoso estudio se refiere al hecho de que la conversión del comportamiento de los electores pasa, de forma inesperada, por los votantes con fuertes y definidas identidades políticas. Estos electores altamente identificados con organizaciones políticas son los que tienen orígenes sociales más ajustados a cada una de las propuestas políticas. Cambiar su decisión no es fácil ni frecuente. Pero un número reducido de cambios de opinión entre ellos puede producir un efecto dominó muy importante sobre el resto de los votantes.

Esta es la lógica que subyace bajo los programas basados en las metodologías de Bolas de Nieve (Arenas, 2006; ONU-SIDA, 2000; García, G., Gutiérrez, E. y Morante, I. (2004), García, G., 1998; García, G. 2002). Se trata de captar a Agentes con un intenso reconocimiento social entre sus pares, lo que suele coincidir con sujetos muy ajustados a sus “mediaciones”.

En estas metodologías se recurre, en los ejemplos citados, a algunos presos con prestigio y un profundo conocimiento de la cultura carcelaria para convertirlos en agentes de salud muy efectivos, o en otro de los ejemplos citados, se recurre a adictos a drogas con una intensa trayectoria de consumo, es decir, sujetos muy mediados por su entorno “próximo” (una palabra de Vygotsky) para desarrollar acciones de “reducción de daños”. Captarlos supone facilitarles algunas informaciones y otros aprendizajes, congruentes con su discurso previo y que les parezcan creíbles y útiles. Son después ellos los que, de manera natural, difunden estas informaciones y modifican los hábitos de otros sujetos mediados por esta cultura próxima.

He elegido ejemplos un tanto extremos (o al menos que no suelen aparecer en los ámbitos de juventud) por razones didácticas, pero de hecho es el mismo trabajo de los “mediadores juveniles” cuando, por ejemplo, consiguen convocar a jóvenes para que se afilien en asociaciones juveniles, participen en determinadas actividades, acudan o eventos o apoyen causas. Un buen mediador juvenil no es nunca un joven muy militante, muy activo o muy preparado para hacer de “mediador”, sino un chico o una chica, “normal”, muy tópico y típico, aunque bien valorado en su entorno, que no tiene especial predisposición hacia una tarea, pero que de pronto dice a sus pares: ¿Y si nos organizamos para hacer X?.

La pregunta es ¿Cómo podemos evaluar, en la perspectiva de la Evaluación Fuerte, programas basados en mediadores sociales? Pues de diferentes maneras moviéndonos con agilidad en la tabla redonda de los métodos y las técnicas de recogida y de producción de datos. Aunque las técnicas basadas en Informantes e informadores parecen las más adecuadas.

10.2.- Los informantes clave.

La historia de la técnica de recogida de datos mediante informantes clave es muy sencilla porque se trata de un procedimiento metodológico con una única complicación técnica: los criterios de selección de los informantes. Y esta complicación apenas se ha presentado a lo largo de la historia de dicha metodología porque en los casos en los que se ha aplicado el medio ha determinado una respuesta automática: Los informadores clave dispuestos a ejercer este rol era pocos, su motivación difícil y por tanto la selección imposible.

La metodología se inventó, al mismo tiempo que la Observación Participante, y sin ningún antecedente previo, gracias al conjunto de casualidades que llevaron a Bronislaw Malinowski a permanecer aislado en las islas Trobriand. Los Informantes Clave eran aquellos nativos que le hablaban y que le contaban cosas sobre aquella cultura. No se trataba de los jefes, ni de la gen-

te especialmente preparada, sino de sujetos observadores, curiosos, empáticos y dispuestos a compartir sus conocimientos. En todo caso conviene tener en cuenta que la idea de contar con el conocimiento y las informaciones proporcionadas por “este tipo de gente” se ha desarrollado en una cierta tensión entre la noción de “gente corriente pero interesa en transmitir información” y “gente que, por su rol social, accede a información privilegiada”. La tensión entre ambas opciones casi siempre se ha resuelto por la vía de las posibilidades, es decir, los estudios basados en Informantes Clave son siempre investigaciones ubicadas en lugares sociales muy periféricos, en los que otras metodologías son difíciles de aplicar y en los cuales tampoco abundan los informadores con muchas destrezas y que quieran colaborar. La historia de los trabajos con Informantes Clave es la historia de soluciones imaginativas a dificultades para el trabajo de campo (Cresswell y Godelier, 1975; Foster, 1974; Bastide, 1971).

En los últimos años, por la vía de la llamada “antropología urbana” el tema de los Informantes Clave se ha dirigido hacia la cuestión de la “selección de buenos Informantes” en un medio social urbano y “normalizado”. Una opción que, en mi opinión, ha acabado por subsumirse con mayor eficacia en otras técnicas como la “entrevista en profundidad”, la “historia de vida” y el método Delphi que se explica a continuación.

Se puede, sin embargo, utilizar esta metodología en los ambientes sociales y culturales de difícil penetración, desde minorías étnicas hasta grupos juveniles con subculturas muy poco convencionales, en las que, para lograr algún tipo de efecto se requiere la presencia de mediadores sociales.

Evaluar un programa o una acción en estos ambientes puede resultar complicado y utilizar Informantes Clave la única opción posible y por tanto la más recomendable. Lo que no parece muy lógico es recurrir por “razones de preferencia conceptual” o por determinadas creencias, a una metodología que tiene opciones alternativas más prácticas en poblaciones normalizadas.

En todo caso para usar esta metodología (que no está muy bien descrita en la mayoría de manuales) hay que tener en cuenta algunos hechos.

1. La condición de Informante Clave requiere un cierto compromiso por parte del mismo y del evaluador. Ambos deben asumir que la suya es una relación larga y compleja en la que lo personal y lo institucional pueden superponerse con facilidad. Es decir, el vínculo entre el informante clave y el evaluador no es el de una entrevista, ni una serie de entrevistas, sino el de una “relación” más o menos prolongada.
2. Por este motivo a los Informantes Clave no se les “entrevista” sino que “se habla” con ellos, aunque se puedan establecer Guiones sobre la información deseable y registrar las informaciones que proporcionan.
3. La relación con los Informantes es un proceso abierto en el que ambas partes aportan información y obtienen beneficios. El Informante realiza su tarea, una tarea que implica una cierta dedicación, porque recibe algo a cambio, por ejemplo información sobre el programa o la acción que esta siendo evaluada. En un momento determinado el Informante puede “participar” en el proceso del programa. Conviene señalar que se ha producido mucha discusión sobre la cuestión de “pagar” a los Informantes Clave y no es un asunto resuelto.
4. El mejor informante es aquel que cumple las condiciones señaladas por Lazarsfeld para ser un “mediador social”, es decir un sujeto profundamente mediado por su entorno, bien informado pero a la vez abierto a modificar sus opiniones. De hecho ser Informante Clave implica traicionar fuertes creencias para defender opciones que mejoran la vida del colectivo.

10.3.- El método Delphi.

El método Delphi representa, en la actualidad, la tercera metodología en volumen, tras las encuestas y los grupos de discusión, para la industria de “investigaciones y estudios”. Hace

apenas 20 años sólo lo utilizaban en España los sociólogos que hacían “prospectiva de futuro”, más tarde se comenzó a utilizar en los “estudios de mercado” con la idea de hacer “prospectivas de mercado y tomar decisiones”, posteriormente el sector financiero lo adoptó como una metodología para “evitar la incertidumbre” y finalmente ha llegado al área sanitaria que lo utiliza como “técnica de consenso” para establecer protocolos, planificar acciones y servicios e incluso elegir itinerarios terapéuticos.

El nombre de método Delphi se tomó del Oráculo de Delphos, que se suponía predecía el futuro de aquellos que preguntaban sobre el mismo. Sin embargo, el método fue puesto a punto por la Rand Corporation en Estados Unidos en 1959. El argumento de partida fue que “cuando no es posible disponer de conocimientos científicos sobre una materia el juicio de los expertos es la mejor manera de aproximarse a la realidad”. Por este motivo algunos le llaman panel de expertos. La mayor parte de los Delphi se dedican a hacer previsores de futuro. De hecho el primero de los que realizó la Rand Corporación trataba sobre “las consecuencias de la Guerra Nuclear”. Pero también se puede utilizar para algo que ocurrió en el pasado (u ocurre en el presente) y en este sentido es útil a la evaluación.

En síntesis el método Delphi consiste en someter a un grupo de expertos o especialistas a que respondan dos o más formularios sucesivos destinados a recolectar sus opiniones y visiones sobre el tema en cuestión. Cada vez que se rellena el formulario se denomina ronda. Uno de los objetivos básicos de un Delphi consiste en el logro de pronósticos que sean el producto de consensos lo más sólidos posibles. La manera para alcanzar este consenso supone que, en las rondas posteriores a la primera ronda, cada experto que ha realizado pronósticos que se desvían en algún grado de los pronósticos más consensuados tenga la posibilidad de modificar su respuesta. Para ello se le presentan los resultados de la pregunta específica en que ha existido tal desviación, y se le propone que la reconsidere si encuentra argumentos razonables para ello. De lo contrario, debe ratificar su respuesta anterior.

El resultado final del Delphi es un conjunto de pronósticos más o menos consensuados sobre los diferentes temas y aspectos presentes en el cuestionario, a lo que se añaden las innovaciones producto de las respuestas a preguntas abiertas. Dicha información, materializada en una base de datos susceptible de análisis, permite la construcción de un escenario muy probable sobre lo que ha ocurrido o puede ocurrir (Landeta, 1999, Ruiz Olabuénaga e Ispizua, 1989).

En la segunda o sucesivas ronda del Delphi, aquellos expertos que en al menos una de las preguntas se hubiesen desviado de las respuestas más consensuadas podrán replantearse las mismas, proponer una nueva respuesta o insistir en la anterior. En este caso suele exigírseles una argumentación en torno a su posición. En algunos Delphi la información es absolutamente confidencial, mientras que en otros casos se trata de abrir un debate público o entre los expertos. En ambos casos la condición (público o confidencial) se establece de forma previa con claridad.

Los expertos participantes lo hacen por dos razones, bien por su reconocimiento como expertos o bien porque reciben una compensación económica por un trabajo que en ocasiones es muy pesado. En los últimos años al popularizarse el método, algunos “expertos” reciben frecuentes invitaciones a participar en Delphi (en mi caso y en el año 2007 han sido cinco), la mayoría me ha reportado información sobre por donde van los consensos (en otro he discrepado radicalmente de un grupo de conclusiones por lo que vamos a realizar un debate público sobre las mismas), pero en algún caso me ha resultado pesado, reiterativo y poco motivador. En este último caso he contestado forzando mi grado de consenso para evitarme trabajo posterior.

Algunos detalles complementarios sobre el método.

1. La selección de los expertos es algo complejo a lo que se presta poca atención, porque suelen ser las figuras más conocidas de un tema o un área de conocimiento. Una búsqueda más sistemática de “expertos” siempre será más difícil y no siempre garantiza mejores resultados. Existe la tendencia natural a “pasar” de los nombres conocidos y utilizar

personas que se supone conocen sobre el tema pero sus conocimientos no están tan reconocidos. Esto en ocasiones produce sonoros fracasos porque un informador experto es siempre un “mediador reconocido” y la única forma de establecer este reconocimiento es justamente el “reconocimiento público de su mérito”. También es cierto que los que poseen un estatus de “expertos” y son reconocidos como tales (y se conocen entre ellos) tienden a establecer consensos corporativos o interesados.

2. Se requiere establecer, una vez realizada la selección, el compromiso previo de colaboración del informador experto, para hacerlo se expone de una forma muy detallada cual va a ser todo el proceso (y sus condiciones) y el informador debe aceptar formalmente su participación en el mismo. A pesar de ello los abandonos son frecuentes.
3. Se requiere la presencia de un “moderador” (o equipo de moderación), que es quien prepara los cuestionarios, recibe las respuestas y establece los resultados de consenso para las sucesivas rondas. El control administrativo de un Delphi es en ocasiones algo pesado, aunque ahora las TIC facilitan la tarea (es tan fácil como crear un grupo de correo y enviar los cuestionarios como archivos sobre programas que permitan re-escribir). Han comenzado las experiencias con Foros e incluso con Messenger, aunque en este caso se corre el riesgo de dejar fuera a los expertos que no dominen estas tecnologías.
4. El cuestionario puede contener preguntas abiertas, que habilitan un espacio para contestar libremente la respuesta que se juzgue más adecuada, y las preguntas cerradas, pre-codificadas en ítems definidos. Algunos cuestionarios se construyen a partir de escalas. Cuanto más cerrado es el cuestionario más fácil es el trabajo de establecer los consensos, aunque esto obliga a un mayor trabajo previo y la información puede perder matices.
5. Se puede establecer una prueba del cuestionario con un grupo experimental reducido.
6. En el informe final los investigadores (o en este caso los evaluadores) no deben incluir sus propias opiniones y el análisis se limita a facilitar un relato de los consensos establecidos y si acaso a formular o describir los desacuerdos y sus respectivas argumentaciones.

10.4.- Evaluación, mediación e influencia.

El territorio metodológico de los informantes y los informadores es a la vez especialmente útil a la noción de evaluación fuerte, pero también especialmente peligroso. Porque se puede conseguir información muy válida (y que no se podría conseguir por otros medios) pero también puede ser profundamente manipulado.

Un informante y un informador es una persona (o un grupo organizado de personas en el caso del método Delphi) situado sobre un estrecho filo en el que no es fácil mantenerse. Su propia condición de mediador/mediado (en el sentido de Lazarsfeld) le puede conducir hacia el lado del evaluador o hacia el lado de sujeto que ha sido objeto de la intervención. En el caso del Informante Clave puede parecer que aporta información al evaluador pero quizá esté tratando de engañarle en función de los intereses de su grupo. Así en los análisis diagnósticos sobre grupos marginales es muy frecuente que los informantes exageren los problemas del colectivo para conseguir que el evaluador se posicione a favor de reclamar más recursos públicos para el mismo. A la inversa un Informante puede realizar denuncias muy comprometidas sobre corrupción en el manejo interno de estos mismos recursos por razones muy personales. En ambos casos estamos ante un buen Informante que “controla lo que pasa”.

En mi experiencia con métodos Delphi (tanto como investigador como, últimamente, como informador), no puedo dejar de reconocer que los consensos siempre se alcanzan en torno a ciertos intereses corporativos o de clase social. Por ejemplo si preguntamos a un grupo profesional sobre un problema que no les interesa demasiado o sobre el que no tienen respuesta, es fácil que el consenso se alcance afirmando que el problema no existe o afecta a muy pocos, en

cambio si el problema interesa (o permite mejorar los ingresos salariales) el consenso se alcanza reflejando la “gravedad” del mismo.

Todos estos peligros pueden evitarse (o al menos reducirse) reconociendo su existencia y colocándolos en el contexto de la evaluación fuerte que venimos describiendo: los informantes y los informadores nos proporcionan muchos datos y también pueden manipularnos. Sabemos que es así. Pero a la evaluación fuerte no le importa, porque ella evalúa la realidad de los programas sociales y en un momento determinado las diversas actitudes de los informantes e informadores pueden constituir una evidencia muy relevante para mejorar el programa. En todo caso hay que tener mucho cuidado para no dejarse influenciar por intereses particulares que acaben por redundar negativamente sobre la intervención.

La encuesta: la organización industrial y tecnológica

11.1.- La legitimidad social de la encuesta.

Avanzamos hacia aquel nivel de aproximación empírica a la realidad con una mayor presencia pública, la cual podemos, en parte, explicar por su formato constitutivo, es decir, la **representatividad** expresada por medio de la precisión estadística. En realidad, la encuesta no ocupa este lugar por sus cualidades intrínsecas, de la misma forma que la terapia individual, el periodismo de investigación, la cirugía, las tradiciones artísticas y el diseño arquitectónico, tampoco ocupan los lugares relevantes dentro de sus disciplinas particulares exclusivamente por sus propias cualidades. Están ahí porque la sociedad legitima estas prácticas, al tiempo que todas ellas comparten un cierto rechazo público (recordemos el éxito de la conocida frase-leyenda sobre las estadísticas y las mentiras recogida en el capítulo 6), o al menos una actitud de burla por parte de esta misma sociedad.

Por tanto, la encuesta ocupa un lugar socialmente relevante, pero en términos metodológicos es sólo una técnica de recogida de datos equivalente a las demás. En cuanto al lugar social que ocupa la encuesta en la sociedad, éste tiene que ver con la expectativa de la búsqueda de un reflejo en un espejo creíble para esta misma sociedad²⁸. Un espejo que devuelve una imagen a la sociedad, que en ocasiones se reconoce en la misma (y entonces la encuesta es fiable), pero en otras ocasiones devuelve una imagen poco agradecida que produce o bien rechazo o bien la mirada oblicua del olvido. Cada mañana la sociedad desayuna con una encuesta para, antes de salir a la calle, saber si todo está en orden. De tal manera que en el año 1975 una mayoría de españoles consideraba que la democracia no era un sistema político demasiado adecuado para España y dos años después, en 1977, las virtudes incomparables de la democracia gozaban de una favorable unanimidad (Ortí, 1986). La encuesta es para la sociedad el espejo del deber ser, pero a la vez, para los investigadores sociales y en particular los evaluadores, es ésta una técnica de la que no podemos prescindir porque es la única

²⁸ Las otras técnicas de recogida y producción de datos que se exponen en esta parte del Manual no gozan de este estatus de credibilidad (y de rechazo) público, quizá porque "sólo" son propias del ámbito de las ciencias sociales (como si todas ellas, incluida la encuesta, no fueran exclusivas de dicho ámbito). Pero la encuesta recibe el parabién de otros actores sociales que le han otorgado su actual estatus, en particular del resto de los científicos, que la asumen en ocasiones de una forma muy poco crítica y muy inocente; de los Medios de Comunicación, que le pueden otorgar a la vez el estatus de fiable e incierta según les convenga; del ámbito político, que le ha otorgado un estatus, a la vez, de fuente de información e instrumento electoral; y del ámbito empresarial, que planifica sus acciones a partir de las mismas, y a las que puede atribuir las culpas de los fracasos.

que nos garantiza tanto la generalización de los datos y resultados, como el reconocimiento de la condición de espejo verdadero²⁹.

En el caso de la evaluación la encuesta es una técnica imprescindible, no sólo por la credibilidad social de la misma (y el riesgo del rechazo cuando los datos obtenidos no resultan aceptables), sino por el problema de la representatividad cuando las poblaciones a interrogar tienen un tamaño demasiado grande para utilizar otros métodos. También es cierto que la representatividad no es una característica exclusiva del método, ya que se pueden aplicar criterios muestrales a otras técnicas de recogida de datos, pero, hoy por hoy, la mayor garantía de representatividad se liga a la encuesta.

Pero para entender mejor tanto el lugar social que ocupa la encuesta como la imposibilidad de prescindir de la misma, en la lógica de la legitimidad y la legitimación, voy a referirme a cuatro cuestiones. Primero sus orígenes ideológicos, desde los que se puede entender el poderoso marchamo con el que ha imprimado a la sociedad; segundo su alto grado de formalización, que permite una producción industrial; tercero su plasticidad tecnológica, expresada en la capacidad para adoptar estrategias de entrevistas muy distintas entre sí; y cuarto su utilidad al margen de los problemas de validez que pueda presentar.

11.2.- Los orígenes de la encuesta representativa.

El deseo de conocer las tendencias de la opinión pública ha sido una de las obsesiones permanentes de los dirigentes políticos y religiosos a lo largo de la historia. Este es un deseo que se manifiesta en numerosos ejemplos, aunque la mayoría reflejen un deseo insatisfecho (Stoetzel y Girard, 1973). Sólo en el mundo contemporáneo, tanto en los países democráticos como en las dictaduras siempre que el tipo de sociedad fuera lo suficientemente avanzada, este deseo se ha convertido en exigencia y la exigencia en una realidad tecnológica que se ha incorporado a la propia acción política, social y económica.

La técnica de la encuesta no fue teóricamente desarrollada con propósitos científicos, sino por razones administrativas y compasivas. Los orígenes administrativos de la encuesta se solapan con los orígenes de la estadística, con nombres como Quételet y Le Play, pero los manuales suelen citar diferentes encuestas como las pioneras, como por ejemplo la que realizó Engels en 1845 en Manchester sobre las condiciones de trabajo de los obreros de una fábrica. En todo caso, las supuestas encuestas pioneras no son tales, porque realmente no se produjeron auténticas encuestas hasta que no apareció una determinada cultura pública, que no comenzó a manifestarse hasta finalizar la Primera Guerra Mundial en la Europa más desarrollada y en Estados Unidos, aunque después en apenas unos decenios se generalizó al mundo entero. Los trabajos previos a la utilización de las muestras fueron sobre todo de tipo estadístico y demográfico, se limitaba a la recolección de datos sobre las poblaciones de un modo similar a los censos.

Así, el *movimiento de la encuesta social* en Gran Bretaña pretendía comprender las consecuencias de la revolución industrial, para intentar soslayar los efectos negativos mediante reformas adecuadas en ámbitos como las penitenciarias, la marina, las fábricas, las minas o los orfanatos. El movimiento tiene que ver con la encuesta, porque *para reformar* se suponía que previamente había que *cuantificar* la realidad, lo que condujo al movimiento a la utilización sistemática de las técnicas estadísticas, por parte de reformistas y filántropos. Algunos trabajos del movimiento

²⁹ La creciente legitimación social de las técnicas cualitativas, en especial el grupo de discusión, le está también conduciendo hacia este estatus público. Los grupos ya comienzan a ser, también, un espejo en el que la sociedad se mira, aunque en este caso el gran agente provocador ha sido la publicidad y el reconocimiento del estatus de espejo se limita a los sectores sociales más ilustrados. Un ejemplo muy claro de este proceso ha sido la epidemiología y la planificación sanitaria: hasta principios de los años 80 sólo valían los registros institucionales, de forma progresiva las encuestas se convirtieron también en contenedoras de datos "verdaderos" y en el presente siglo, al menos en el ámbito anglosajón, la "verdadera verdad" la aportan los grupos de discusión. El problema es que las técnicas y métodos de recogida y producción de datos no son la Verdad, sino meros e insuficientes instrumentos de aproximarnos a la realidad.

de la encuesta social, como los de Bowley, que empleó la muestra aleatoria en sus encuestas realizadas entre 1912-1914, marcaron un hito en el desarrollo de esta tecnología, aunque sólo sea porque introdujeron la técnica del muestreo. Hasta aquel momento las “encuestas” habían sido realizadas por personas muy ocupadas que no podían dedicarle mucho tiempo y de tal manera que el trabajo de campo lo llevaban a cabo voluntarios sin ninguna preparación y escasa organización del campo. Bowley fue el primero que utilizó encuestadores pagados y reprodujo, al final de su libro, una descripción de esta técnica de recogida de datos como tal.

En EE.UU. ocurrió algo similar, sólo que allí los reformistas procedían de ambientes religiosos. La Asociación Americana de las Ciencias Sociales fue fundada por personas preocupadas por la pobreza. El primer presidente de la asociación fue Lester Ward, quien afirmó que *“el verdadero objetivo de la ciencia es beneficiar al hombre. Una ciencia que fracasa en este objetivo, a pesar de lo agradable que sea estudiarla, está muerta”*. En este contexto el trabajo de Booth fue replicado en la encuesta de Pittsburgh de Paul Kellogg y sus colaboradores. Estos investigadores escenifican la transformación de la encuesta desde el modelo reformista primigenio que utilizaba la encuesta, para reflejar la realidad de las condiciones de vida, lo cual, a su vez, servía no sólo para denunciarlas, sino para cambiarlas, hasta dotarla de un rango académico que le condujo hacia un desarrollo espectacular sobre los dos campos que mejor definen la sociedad moderna: el mercado y la democracia política.

En el primer caso, las encuestas modernas evolucionaron partiendo de los primeros estudios de marketing que se realizaron después de la Primera Guerra Mundial, según un modelo de diseño experimental, el cual elaboró una amplia batería de test para medir las preferencias del consumidor. Tales test comenzaron a partir de los años 30 a utilizarse en encuestas aplicadas a la población general. Esto proporcionó la base para que los medios de comunicación encargaran las primeras encuestas sobre preferencias temáticas y más tarde sobre conocimientos y preferencias artísticas o literarias, con cuya práctica, especialmente en las revistas populares, cuajó la idea de que las condiciones sociales podían medirse y luego contarse. Ciertamente los cuestionarios eran muy primitivos, las entrevistas eran breves y ningún tema fue explorado en profundidad, pero la impresión social de que todo podía ser medido para facilitar el acceso de los ciudadanos a los bienes de consumo se expandió rápidamente (González del Río, 1996).

En el segundo caso, es decir, por lo que se refiere a las encuestas electorales y de opinión, el año 1936, como consecuencia de las elecciones presidenciales en EE UU, marca el antes y el después de esta técnica. En aquel año, como todos los sociólogos saben, con ocasión de la primera reelección del presidente Roosevelt, los observadores políticos concordaban en que el fracaso del presidente era más que probable. Una gran revista, la *Literary Digest*, publicaba, como de costumbre, los resultados de una votación particular después de haber examinado las respuestas de 2.400.000 personas y anunciaba su derrota. En el mismo momento Archibald Crossley, Elmo Roper y George Gallup, con una encuesta basada en una pequeña muestra de 4.400 personas acertaron el resultado de la elección. No sólo habían nacido las encuestas de opinión, sino que aparecían como un elemento básico de la acción política democrática (García Ferrando, 1986).

En aquel mismo periodo surgieron las primeras encuestas de uso y distribución del tiempo (EUT), aunque en este caso el protagonismo correspondió al sistema socialista instaurado en Rusia tras la revolución de 1917. La primera EUT la realizó Strumilin, en 1924, sobre los trabajadores de Moscú, dando lugar a una tradición de medida de los tiempos que se prolongó hasta 1989. Se trata de una tradición distinta a la de Occidente, porque sólo se pretendía obtener datos para la planificación económica y social, lo que, al disponer de abundantes recursos, planteaba notables mejoras metodológicas (Aguinaga y Comas, 1997).

Como consecuencia de todo ello, hacia el final de la década de los treinta la investigación por encuesta se generalizó en todo el mundo desarrollado, empezó a introducirse en la universidad, e incluso los demógrafos, en colaboración con estadísticos aplicados, empezaron a desarrollar métodos de muestreo para satisfacer las demandas estadísticas, abandonando otros sistemas

de registro. En general, la encuesta adquirió status de prestigio compuesta a partes iguales de ciencia, reformismo social, triunfo de la sociedad de consumo y ser uno de los componentes que garantizaba la propia estabilidad democrática.

Se trata de un proceso que, de forma similar, fueron viviendo diversos países al ritmo del desarrollo político y económico y que en España se produjo entre los años 60 y 70, siendo el INJUVE el principal protagonista de este proceso (Comas, 2007), al que más tarde se añadirían el Instituto de Opinión Pública y, al final, las empresas de Estudios de Mercado. En este momento la encuesta representa, en el imaginario social, uno de los elementos que a la vez definen e integran la sociedad de consumo, la democracia política e incluso el estado de bienestar.

11.3.- El proceso para la elaboración de encuestas.

Elaborar y producir una encuesta es un procedimiento estándar, utilizado internacionalmente y tan elaborado que ya casi lo sabemos todo sobre él. Es un procedimiento complejo, que sin embargo ha producido una literatura técnica casi inabarcable, aunque sus componentes mínimos pueden ser aprendidos con rapidez por diferentes profesionales (Manzano, 1996).

La encuesta implica preparar un cuestionario, bien inédito o bien uno ya utilizado con éxito (Azofra, 2001, García Ferrando, 1986); supone realizar un diseño muestral probabilístico, disponer de una red de entrevistadores profesionales que seleccionen a los entrevistados de acuerdo con algún criterio (Rodríguez Osuna, 1991), una estructura de supervisión del campo, capacidad para tabular, codificar y grabar los datos, y un programa estadístico de los que desde finales de los años 80 ya pueden utilizarse en los ordenadores personales (Pons, 1993).

La técnica es la misma en Valencia que Tokio, en Los Ángeles que en Buenos Aires, aunque lógicamente en cada uno de estos lugares hay que adaptar el lenguaje, los conceptos y en una gran medida el estilo de contactación para realizar la entrevista. En todo caso, la aplicación de cuestionarios similares, desde la encuesta internacional de fecundidad hasta las encuestas europeas de valores, ha posibilitado la realización de interesantes comparaciones internacionales.

En resumidas cuentas, la encuesta es una industria que mantiene un sector de actividad económica no estrictamente científico, pero que produce información científica. En este sentido la encuesta es un método de conocimiento muy similar a la definición de evaluación que hemos proporcionado en el capítulo 1: una práctica social que se basa en los criterios de la ciencia. En ese sentido, las mediciones que se efectúen en una encuesta forman parte integrante del método y acontecer científico, de la misma manera que la evaluación de impacto de un programa de empleo para jóvenes es también una operación científica.

Pero, al mismo tiempo, una encuesta es un instrumento que se puede aplicar a diferentes situaciones. De este modo, la mayoría de datos que se identifican como “estadísticas” son en realidad encuestas, por ejemplo la EPA, la EPF, los análisis y previsiones de coyuntura económica y hasta los resultados censales se obtienen mediante encuestas. Las audiencias de los MCM se siguen midiendo por encuestas, incluso el estado de salud de la población se mide mediante éstas. La única amenaza para la hegemonía de la encuesta la constituye el reciente crecimiento de los sistemas de registro que la aplicación de las técnicas muestrales parecía haber eliminado durante el primer tercio de este siglo.

Una de las razones que explican la hegemonía universal de la encuesta, aparte de las relacionadas con su papel social, podría ser la flexibilidad con la que se puede adaptar el modelo estándar antes presentado a diversas situaciones. Para captar esta plasticidad podemos tomar como ejemplo las estrategias para la entrevista.

11.4.- Estrategias para la entrevista en encuestas.

Son varias las posibles estrategias que se ofrecen al investigador para el diseño de las entrevistas en una encuesta. Dependiendo del tipo de interacción necesaria, de la duración y del contenido de la misma, podrá elegir entre la entrevista personal, la telefónica o la respuesta a un cuestionario remitido por correo.

Es evidente que cada una de estas posibles estrategias implica ventajas o debilidades, al igual que condiciones óptimas de aplicación. Uno de los aspectos a tener en consideración al diseñar una investigación es, primero, el grado en que cada estrategia de recolección de datos será comprendida por los entrevistados y, segundo, en qué modo será viable su realización.

Comenzando por la **entrevista personal** o “cara a cara”, hay que decir que se trata de un procedimiento de recolección de datos que implica una comunicación verbal entre el entrevistador y el entrevistado, entre cuyas ventajas destaca, en primer lugar, la obtención de una mayor proporción de respuestas que las obtenidas mediante la aplicación por correo de cuestionarios autoadministrados. En segundo lugar, la entrevista personal ofrece la posibilidad de obtener información de personas incapaces de rellenar un cuestionario si no son motivadas o ayudadas; en tercer lugar, la interacción verbal permite tanto clarificar preguntas al entrevistado como obtener aclaraciones de éste. Por último, en el caso de las entrevistas personales, cabe la opción de contrastar algún tipo de respuestas con observaciones directas.

La entrevista personal puede realizarse en un domicilio particular (utilizándose entonces el muestreo probabilístico), en instituciones o aglomeraciones (para los muestreos intencionales o de casos) o en la calle (para los muestreos por cuotas). Cada uno de estos ambientes posee sus propias complejidades, sus ventajas y sus inconvenientes.

De manera global, entre las desventajas de la entrevista personal aparece el coste del trabajo de campo; en segundo lugar, que la relación entre entrevistado y entrevistador afecte a la validez y fiabilidad de las respuestas, por la influencia de las diferencias sociales mencionadas cuando hablábamos de “la entrevista”. En este sentido, la habilidad del entrevistador es muy importante en este tipo de entrevista, pero a la vez es un arma de doble filo porque puede “alinearse” con el entrevistado para manipular al investigador. Asimismo, los entrevistadores pueden, consciente o inconscientemente, cambiar sutilmente el significado de una frase, convirtiéndola en tendenciosa, simplemente poniendo énfasis en determinadas palabras, cambiando la redacción o amenazando involuntariamente al entrevistado, presionando para obtener una respuesta o la aclaración de su significado.

Tales problemas inducen a la búsqueda de fórmulas para intentar evitar o minimizar tales efectos. Entre ellas se encuentra el prever las características de la población en estudio, intentando reducir los sesgos relacionados con el género, la edad, las diferencias culturales o los rasgos de carácter, enfatizando la formación de los entrevistadores.

La segunda estrategia realiza encuestas a través del **teléfono** y, aunque no es algo nuevo, en los últimos años esta técnica de recolección de datos ha experimentado un fuerte apogeo en los países más desarrollados en los que todos los investigadores parecen detectar una amplia aceptación social al hecho de ser entrevistado por teléfono (Bosch y Torrente, 1993). Eso mismo es más dudoso en los países con un menor nivel de desarrollo, o con sistemas democráticos inexistentes o poco consolidados, lo que parece indicar que es una técnica cuya legitimidad camina en paralelo al desarrollo social, económico y político. En realidad ha sido influido en el desarrollo tecnológico de los medios de comunicación, las técnicas de investigación social y el marketing, en especial la investigación de mercados, el banco de pruebas para desarrollar la encuesta telefónica, que se ha desarrollado básicamente en EE.UU., debido a los problemas de coste y accesibilidad que plantea en este país la entrevista personalizada con selección de sujetos por rutas aleatorias. Además, EE.UU. fue el primer país en el que casi la totalidad de hogares tuvieron teléfono.

En los últimos veinte años se ha generalizado el uso del sistema de recogida de datos CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), esto es, entrevista telefónica asistida por ordenador, que actualmente viene a representar alrededor del 40 por ciento del total de entrevistas que se hacen en los países de Europa y más del 70 por ciento de las que se hacen en EE.UU.

Pero lo cierto es que la gente es muy reacia a contestar entrevistas por teléfono, porque lo ven como una intromisión en su vida privada y porque además no se fían. De hecho, existe en algunos sectores bastante recelo a la utilización de esta técnica. Wert afirma que *"...la hipótesis de que las respuestas obtenidas por este conducto estarían más afectadas, que las recabadas directamente, por sesgos de insinceridad son, o bien directamente fruto de prejuicios sin más fundamento, o bien responden a hipótesis insuficientemente documentadas"* (Wert 1996). Si existe algún problema en el uso de las entrevistas telefónicas es la total dependencia del procedimiento a una cobertura telefónica total por parte de la población que se desee estudiar. El teléfono es un medio de comunicación "relativamente reciente" si se considera como medio de comunicación masivo. En España la generalización del teléfono es un hecho que se produce en los últimos 15 años, lo que ha implicado que hasta muy recientemente no haya sido posible su utilización para investigaciones con garantía de representatividad.

También es cierto que en los últimos años la introducción masiva del teléfono móvil esta produciendo muchos problemas para las técnicas basadas en CATI, en parte porque inmigrantes y jóvenes no tienen o no utilizan teléfono fijo y los móviles carecen de "guías telefónicas" desde las que establecer muestras territoriales.

En todo caso, resulta muy difícil, por no decir imposible, establecer muestras estratificadas para encuestas a partir de los datos telefónicos, por lo que hay que acudir siempre al muestreo aleatorio simple, a los que se puede añadir a partir de la declaración del entrevistado, algún tipo de cuota, aunque esto conduce a la eliminación a posteriori de algunas entrevistas. Otros problemas se refieren a la necesidad de una menor duración en la entrevista (el límite estaría en los 10'-15', aunque entre los jóvenes puede ser un poco más amplio) y al hecho de que los entrevistados pueden mentir con mayor facilidad (Wert, 1996).

Sin embargo, tales desventajas se compensan por la facilidad y la rapidez con la que se puede medir el impacto de un evento concreto y el óptimo de control y de supervisión, lo que en parte explica su crecimiento en los últimos años, especialmente para medir el impacto de acciones, acontecimientos o intervenciones políticas.

Para vencer las reticencias a la hora de participar en las encuestas telefónicas, se han desarrollado nuevos métodos de estimulación, a la vez que se ponen en práctica otros para estimar su validez. No basta solamente con conseguir que el entrevistado acepte contestar la entrevista, es preciso además que no aumenten los prejuicios a la hora de dar sus respuestas. La mayoría de estos métodos se basan en la doble llamada, la primera para adquirir un compromiso y la segunda para contestar a la entrevista.

La tercera estrategia es la **encuesta por correo** (Bosch y Torrente, 1993), que consiste en enviar un cuestionario a la persona seleccionada para facilitar la información, conjuntamente con una serie de instrucciones para contestarlo y un sobre preparado para su reenvío de vuelta al investigador. Las ventajas de las encuestas por correo residen en que son mucho más baratas, que garantizan mejor la confidencialidad y que permiten muestras más amplias y dispersas, ya que *"los cuestionarios pueden ser enviados por correo, los entrevistadores no"* (Selltiz 1975).

Pero las encuestas por correo tienen por ahora numerosos inconvenientes, el principal de los cuales sigue siendo las altas tasas de "no respuesta". De hecho, la historia de la encuesta por correo es la lucha por poner en marcha estrategias que permitan aumentar las tasas de respuesta. Por ejemplo, el TDM (Total Design Method), que plantea un conjunto de pasos que interactúan favoreciendo la respuesta. El método se orienta al crear en el entrevistado una percepción de aumento de recompensas y disminución de costes al responder al cuestionario. Se basa en elementos como la comunicación anticipada, con carta de presentación o llamada telefónica, la

correspondencia personalizada, un cuestionario simple y atractivo y un seguimiento sistemático. Tiene el inconveniente de tener un coste relativamente alto, y ser rígido de manera que cuando no se sigue en su totalidad se producen peores resultados (Bosch y Torrente 1993).

La aplicación de cuestionarios por correo ahorra todos los costes de entrevistadores y de supervisión, restando sólo los de planificación, diseño, muestreo, copias y correo. Una segunda ventaja es la de eliminar los posibles efectos generados por la interacción entre entrevistador y entrevistado.

En la práctica, la administración del cuestionario por correo es especialmente útil cuando se busca una respuesta que exige la consulta de algún dato o documento por parte del entrevistado. También se considera que puede tener una mayor utilidad que las entrevistas cuando se trata de hacer preguntas que pudieran ser especialmente embarazosas de contestar. En estos casos, la aplicación de cuestionarios por correo tiende a proporcionar un volumen mayor de respuestas que en el caso del empleo de entrevistas personales (Nachimias 1976). La técnica mixta entrevista personal y respuesta por correo produce sin embargo excelentes resultados. Por ejemplo, en el ámbito de los estudios de juventud, en una encuesta realizada en el año 2002 por este mismo autor, las preguntas sobre sexualidad se auto-rellenaban y se incluían en un sobre cerrado. El resultado ha sido que los datos obtenidos son muy distintos a los del resto de las encuestas españolas sobre sexualidad. Hasta el punto que por primera vez las respuestas, necesariamente equivalentes de mujeres y varones, resultan concordantes (Comas, 2002).

La situación general, sin embargo, es que las encuestas administradas por correo suelen obtener un bajo índice de respuestas si se las compara con las alcanzadas mediante entrevistas personales. Además, aparecen otra serie de problemas que se tienden a olvidar.

Primero, que esta técnica es sólo factible cuando el porcentaje de la población que sabe leer y escribir se aproxima al 100%, lo cual, por regla general, no es un problema entre los jóvenes españoles. Asimismo, las direcciones de los entrevistados deben ser accesibles y se requiere que el servicio postal del país sea razonablemente eficaz. Por último, a semejanza de las entrevistas telefónicas, los individuos deben estar dispuestos a contestar los cuestionarios personalmente y devolverlos por correo, lo que en algunos casos puede suponer un riesgo para la confidencialidad de los datos.

La novedad más importante de los últimos años es la sustitución del envío postal convencional por el envío a través de correo electrónico, para muestras de población que dispone de estos sistemas de comunicación. Los resultados parecen un tanto sorprendentes, porque el volumen de respuestas es mayor que con el correo convencional. Pero si consideramos este resultado a la luz de lo que vengo diciendo, el mayor nivel de respuesta se relaciona lógicamente con la imagen social de la encuesta y el tipo de actitud, en relación a la información y el bien común, aunque dependiendo del tipo de cuestiones que se les planteen, que mantienen una mayoría de usuarios de las nuevas tecnologías (Tsagarousianou, 1988).

11.5.- La validez y la utilidad de la encuesta.

Se sabe que la encuesta arrastra, como todas las técnicas de recolección de datos, numerosos problemas de validez, entre los que podría destacarse:

- Errores de no observación: equivocación en el muestreo, no respuestas y falta de cobertura adecuada.
- Errores en la recogida de datos: del instrumento, del método, del entrevistador y del entrevistado.
- Errores en el tratamiento de datos: en el procesamiento y en el análisis.
- Y por supuesto el resto de errores estocásticos y probabilísticos, cuyo conocimiento requiere un cierto grado de especialización.

Pero, a la vez, esta técnica ha desarrollado formas más completas y complejas de corregir, tanto los errores de validez como de fiabilidad, por lo que éste no es el problema de su utilidad. Los problemas de validez de la encuesta en realidad tienen que ver con el lugar social que ocupa como parte del sistema de producción y reproducción social. Un hecho que invalida, justamente porque elimina la validez del propio instrumento, la utilidad científica de las encuestas obtenidas indiscriminadamente por procedimientos industriales. Es decir, la propia eficacia de la tecnológica que ha conducido a la preeminencia de la encuesta, acaba por ser la causa de su crisis, porque a mayor implantación del instrumento mayor banalidad de sus aportaciones científicas.

No se trata por tanto de un problema de falta de validez técnica, sino de un problema de validez del instrumento en ciertas condiciones de aplicación y con relación a determinados temas. Es el caso, evidentemente bien conocido por mi parte, de las encuestas sobre drogas: la inclusión de preguntas sobre drogas en encuestas generales concebidas como procedimientos industriales arroja datos muy distintos que en encuestas diseñadas específicamente y aplicadas, a veces por la misma red de campo e idéntico muestreo, como “encuestas sobre drogas”, sin que las diferencias puedan atribuirse a errores sistemáticos o aleatorios. Algo parecido ocurre con la EPA y las preguntas sobre actividad de otras encuestas, y lo mismo podemos decir de las frecuentes encuestas sobre consumo y ocio: las actividades se confunden en los términos de las preguntas según el tema anunciado, con la consecuencia de que a diferentes encuestas diferentes resultados.

Un ejemplo claro de lo que vengo diciendo lo constituyen las encuestas sobre la participación social, voluntariado y altruismo, que producen cifras muy dispares y que dependen del contexto institucional explícito que plantea la investigación y la visión del mismo que tienen los ciudadanos de la misma (Comas, 2002).

11.6.- Las encuestas en la evaluación.

Con todo lo dicho resulta evidente que las encuestas son un instrumento adecuado para la recogida y producción de datos en las evaluaciones. Es además la técnica que goza de un mayor reconocimiento institucional y de una mayor aceptación por parte de la opinión pública. Aunque también suscita los mayores rechazos si la imagen que proporciona no resulta aceptable.

En una gran medida las ventajas de las encuestas se relacionan con su carácter industrial, es decir, es una tecnología muy avanzada que utilizan las empresas de estudios de mercado con un grado tal de eficacia, fiabilidad y validez, que contrasta abiertamente con toda práctica artesanal de las mismas. Y esto es muy importante en el terreno de la evaluación, donde es frecuente encontrar encuestas, con cuestionarios diseñados específicamente para esta evaluación concreta, con trabajos de campo realizados por una especie de “voluntariado” y con grabaciones de datos aún más artesanales. Esto no es un problema para otras técnicas donde aún, desgraciadamente, predominan condiciones de “espontaneidad”, pero en el caso de las encuestas resulta inaceptable.

Toda evaluación mediante encuesta requiere recurrir a procedimientos industriales y a las empresas especializadas, lo demás es ilusorio. A modo de ejemplo podemos resolver el problema de la distribución de agua y el desagüe de la misma en nuestra vivienda recurriendo a un fontanero y a los materiales idóneos, aunque también podemos recurrir a nuestro sentido común y a una compleja red de mangueras. No deja de ser original, pero tardaremos más, será más caro (al menos en términos de horas de trabajo), el servicio nunca será del todo eficiente y con el tiempo tendremos que ir sustituyendo mangueras con las consiguientes inundaciones. Lo mismo pasa con las encuestas.

Obviamente, recurrir a estos procedimientos industriales, a pesar de que sus costes están siempre muy ajustados, es en términos presupuestarios relativamente caro, mientras que la encuesta espontánea es “más barata”, aunque en términos de eficacia la evaluación será peor.

El grupo de discusión: la interacción y la administración de los silencios

En la práctica habitual el Grupo de Discusión representa a la vez tres opciones alternativas. En primer lugar, es un procedimiento tecnológico cuya creciente formalización facilita la tarea del investigador; en segundo lugar, es también un dispositivo conversacional en el que puede practicarse la observación; y por último, se trata de un supuesto “paradigma metodológico” que se constituye por oposición al resto de las técnicas.

Pero en el terreno de la práctica de la evaluación el Grupo de Discusión es una técnica de recogida de datos, en la cual el investigador provoca **un diálogo que obliga a la participación**, en el que el investigador consigue que el mundo se manifieste de forma natural, pero alrededor de un tema y una situación controlada. En este sentido el Grupo de Discusión supone **un diseño cuasiexperimental** con el que el investigador puede observar aquello que ha provocado. A la vez, el Grupo de Discusión funciona como un escenario donde los participantes se sienten protagonistas, reconocidos y representativos, lo que les lleva adquirir conciencia de su papel social y a expresar tanto sus sentimientos personales como los de colectivo con el que se supone que se identifican.

La forma de proceder para utilizar grupos de discusión en evaluación ha sido descrito en otro Manual publicado por el INJUVE (Comas, 2001). En este voy a resumir parte de aquella propuesta con el fin de presentar de forma sintética dicho método.

12.1.- El paso final y la apertura primordial.

El grupo de discusión constituye el último nivel de aproximación empírica a la realidad. Se supone que es aquella práctica que, siguiendo la elipse propuesta, nos conduce hacia una contrastación integral, condensada y realista de la información que hemos conseguido acumular mediante otros procedimientos de recogida de datos y que refleja el momento empírico que cierra y agota los procedimientos para la recolección de los mismos. Pero esto no es cierto del todo, porque a la vez que cierra operativamente, reabre la elipse hacia otros planos topológicos, hacia otras concepciones, percepciones y realidades en los que la elipse puede reproducirse indefinidamente. El grupo de discusión es necesario para cerrar el sistema integral de los métodos y técnicas de investigación y a la vez es necesario para reabrir estos mismos métodos y técnicas.

En este sentido no se trata, en todo caso, de un cierre que “concluye” la investigación, sino sólo del cierre categórico del esquema de las técnicas, ya que la técnica del grupo de discusión representa esencialmente el momento de la apertura en el camino inductivo que hemos iniciado con la observación.

El grupo de discusión es el continente más amplio para la información acumulada que a la vez se proyecta reflexivamente para realinear a las otras prácticas, desde una perspectiva en la cual la evaluación:

- a) nunca se cierra,
- b) avanza y retrocede a impulsos y
- c) es inductivo-deductiva y por tanto debe circular permanentemente entre lo teórico y lo empírico.

Esto supone, al menos en mi experiencia y en contra de algunas interpretaciones que piensan que se trata simplemente de recoger “otros datos”, que el grupo de discusión supone un momento empírico singular en el que, aparte de los datos obtenidos, condensa un cierto grado de reflexión y de participación social. Una reflexión y una participación que posibilitan, a la vez, el cierre y la apertura.

Ciertamente, también las otras técnicas de recolección de datos contienen efectos reflexivos, incluso he descrito la encuesta como el más bruñido de los espejos sociales, pero el grupo de discusión, aunque se refleje en un espejo más tosco, contiene una doble mirada que se proyecta de la imagen del espejo al sujeto y del sujeto otra vez sobre el espejo. Es como la conciencia de clase de Lukacs (o según se dice las meigas), existe, pero hay que mostrarla para que pueda ser.

Esto significa que en la práctica todas las evaluaciones deberían incluir grupos de discusión y de hecho así lo hacen, aunque este momento empírico se subsuma, de manera inconsciente en los debates, seminarios, presentaciones, reseñas y ponencias posteriores que casi todas las intervenciones producen.

Por este motivo no hay que confundir el grupo de discusión con la “entrevista de grupo” y tampoco con la “reunión de grupo”, porque tales denominaciones se refieren al grupo básico, a la esperanza y al deseo de estar reunidos y expresarse, lo que pertenece a otros momentos empíricos distintos durante los cuales el investigador se limita a escuchar (observación) o a preguntar (entrevista). En cambio, el grupo de discusión se refiere al hecho real de tener que interactuar sólo para discutir el tema que propone el investigador, que orienta el contenido de una discusión, en la que el referente no es el investigador, sino lo que dicen los demás participantes en el grupo. El grupo se convoca para que discuta y se le permite estar reunido sólo el tiempo en que discute, pero durante este tiempo es una microsociedad en la que el investigador no está presente.

Ciertamente, el grupo de discusión es una técnica de investigación social que, al igual que las otras técnicas, también se basa en la palabra, pero, *“en el grupo de discusión lo que se dice - lo que alguien dice en determinadas condiciones de enunciación- , se asume como punto crítico en el que lo social se reproduce y cambia, como el objeto, en suma, de las ciencias sociales. En toda habla se articula el orden social y la subjetividad”* (Canales y Peinado, 1995).

En este sentido el grupo de discusión representa una microsociedad pero, a la vez, no tiene ninguna semejanza con los grupos que funcionan en la vida cotidiana, es un grupo artificial sin equivalente en la vida real, que, además, debe seguir siendo artificial durante todo su desarrollo. Es como afirma Ibáñez, un grupo simulado, imaginario, provisional que hemos construido para una manipulación muy concreta y delimitada, para que elabore un discurso, siendo este el motivo por el que hay que evitar que los participantes se conozcan, que no hayan mantenido ninguna relación previa para que su identificación con un grupo natural no interfiera en la dinámica del grupo de discusión. El grupo es una técnica de producción de datos sobre un esquema inductivo, pero a la vez es la puerta de salida del inductivismo hacia la reflexión: el grupo se ha diseñado para obtener información (selección de personas, elección de tema, control del

espacio y el tiempo,...), pero al mismo tiempo, en el momento en el que el grupo empieza a actuar, su naturaleza artificial deviene en una interacción social natural.

Sin embargo, como ya he mencionado al referirme al conjunto de aquellos que se denominan “métodos cualitativos”, aún manteniendo estos principios básicos el concepto y la técnica del grupo de discusión es distinto según las diferentes tradiciones nacionales, aunque en ocasiones no es tanto una cuestión de concepto como de nombre. Así, el grupo de discusión tal y como se ha practicado en España hasta ahora, siguiendo el modelo formalizado en los escritos del grupo de sociólogos encabezados por Jesús Ibáñez, Ángel de Lucas y Alfonso Ortí, creo que encaja perfectamente entre las técnicas descritas en la última versión del “Focus Group Kit” de Morgan y Krueger para la SAGE, en la que ya rompen definitivamente con la tradición Mertoniana. Esto vendría a confirmar que el grupo de discusión se va asimilando, en los años 90, a una práctica estándar, aceptable por parte de los medios profesionales, el público, el mercado y las instituciones, como le ocurrió en los años 50 a la encuesta (Bercher y Maple, 1996).

12.2.- La técnica del Grupo de Discusión.

Centrándonos en el caso concreto de España, la logística del grupo de discusión ha pasado de ser un tema menor, apenas veintitrés páginas sobre casi cuatrocientas en el texto clásico de Jesús Ibáñez (Ibáñez, 1979), a ocupar todo el desarrollo de la exposición (Canales y Peinado, 1995). La razón es clara, en los años 70, era una técnica a justificar y a solidificar teóricamente sobre bases científicas aceptables, como podía ser en aquel periodo el psicoanálisis; mientras que en los años 90 se trata de una práctica que debemos acometer con rigor, al tiempo que las coartadas teóricas se sustituyen por criterios de validez relacionados con el rigor logístico, es decir, con criterios de control y selección muestral (Martín, 1997). Esta evolución natural no supone que debamos prescindir de los componentes teóricos ni en el diseño ni en el análisis, sino simplemente se supone que ya no es necesario justificar permanentemente la técnica y basta con aplicarla correctamente.

Lo paradójico del caso es que el triunfo de la técnica se ha visto acompañado de las primeras llamadas de atención sobre “**la crisis de la representación**”. Muchos autores consideran que en las sociedades más desarrolladas, o bien los sujetos tienen una imposibilidad radical de representarse la realidad, o bien se la representan desde la condición de Debord, del mercado como espectáculo recreado por la publicidad (Schnaith, 1999). En ambos casos los grupos habrían dejado de ser productivos porque se limitarían a “repetir” la narración institucional o publicitaria. Creo que en una gran medida esto es cierto: la mejora de la logística tecnológica del grupo de discusión ha corrido en paralelo a su legitimidad social y ésta al perfeccionamiento de su condición de espejo. La encuesta y el grupo de discusión confluirían así en una cierta banalidad, al tiempo que adquieren respetabilidad.

Pero a la vez ambos representan momentos empíricos particulares, es decir, momentos que no podemos ignorar en la elipse de las técnicas de investigación social, lo que implica que debemos tratar de recuperarlos. Y la forma más adecuada de hacerlo es considerar que su creciente banalidad es una paradoja que nos remite a la totalidad de la mesa redonda de los métodos y técnicas de recogida y producción de datos que hemos expuesto en el capítulo 4.

Aunque sea un tema complicado que exige ciertos conocimientos epistemológicos, veamos como se está produciendo esta crisis que dará que hablar, al menos entre los profesionales más conscientes los próximos años: Claude Leford sostenía que los intentos de racionalizar lo irracional, de objetivar lo subjetivo, de explicar lo que sólo podía ser comprendido, no suponían errores metodológicos, sino paradojas vitales. Pero paradojas en el sentido de Winnicott, es decir, paradojas como aquellas que sostienen nuestros impulsos primarios (Winnicott, 1971), lo que implica que las paradojas metodológicas, si no se deben a errores, son una fuente de crea-

tividad. El dato banal es un objeto transicional, que quiere ser el verdadero objeto en un proceso invertido de simbolización, pero que sólo es un estadio en el proceso de investigación.

La paradoja es que lo cualitativo (y el grupo de discusión en particular) se ha constituido como crítica al operacionalismo de la encuesta, pero una vez constituido establece su propia logística e incluso establece registros. Luego sus mismas críticas a la encuesta se le vuelven en contra. Pero ¿son válidas? Sí como elemento constitutivo de la propia técnica, no en el contexto de la mesa redonda de los métodos y las técnicas de producción y recogida de datos. En este sentido, los Grupos de Discusión han condensado los rasgos de la creatividad de los últimos decenios, han sido objetos transicionales, pero al final el objeto real no ha aparecido, porque el objeto no existe en relación con cada una de las técnicas, sino sólo en el conjunto de todas ellas.

Por ello, hace unos años todos pensábamos que la logística del grupo de discusión, estas normas de aplicación estándar, no podían concebirse como tales, porque el grupo de discusión se construía a partir de la experiencia del investigador, el cual decidía cómo realizar la selección de los participantes, la forma de lanzar el tema, el esquema de actuación y, por supuesto, la interpretación del discurso durante la reunión y su análisis posterior.

Pero en los últimos años la bibliografía sobre esta tecnología no sólo ha crecido, sino que ya muestra un perfil básico más o menos común, al menos en ciertas cosas. Primero que **para seleccionar a los participantes** hay que utilizar una cualquiera de las muestras estructurales no probabilísticas, con criterios de pertenencia a los que atribuimos posibilidades de producir un discurso con relaciones relevantes, en función de su competencia lingüística y de la saturación del grupo. También sabemos que cuanto más definida esté la selección, más específica será la información que se obtenga, pero que aun en el peor de los casos, una selección muy poco acertada siempre nos proporciona alguna información.

Los grupos deben reflejar oposiciones sociales (por ejemplo a un grupo de jóvenes estudiantes se le opone un grupo de jóvenes trabajadores), pero no pueden contener cierto tipo de oposiciones internas. Ello implica que hay que excluir cierto tipo de relaciones entre la que se pueden señalar las diferentes clase social, edad y género, las relaciones ecológicas y espaciales, como ciudad/campo o centro/periferia, y las oposiciones conflictivas por sí misma, como patronos/obreros o estudiantes/profesores. También podemos lanzar hipótesis en torno a nuevas oposiciones sociales (por ejemplo, jóvenes integrados frente a jóvenes anti-globalización). Finalmente para que el grupo funcione es preciso una composición heterogénea que permita el intercambio, porque un grupo homogéneo producirá un discurso totalmente redundante, pero tan heterogéneo que no se pueda manifestar ningún tipo de consenso (Ibáñez, 1986).

En segundo lugar, para que el grupo de discusión funcione correctamente el **número de participantes** debe estar situado entre cinco y diez. Dos personas no constituyen un grupo, sino una relación especular. Con tres actuantes tendríamos un grupo triangular que implica otro tipo de técnica. Si los componentes son cinco, los canales de comunicación entre sus miembros superan ya el número de participantes, con lo que la relación grupal se hace posible. Pero más allá de nueve, los posibles canales de interrelación son tantos que el grupo tiende a disgregarse en conjuntos de menor tamaño, con lo que se vuelve inmanejable (Ibáñez 1979).

En tercer lugar, no hay demasiados criterios sobre el **número de grupos** que son precisos para realizar una investigación. Sabemos que no tiene por qué ser muy grande y que las buenas investigaciones se han hecho con muy pocos grupos de discusión, aunque bien diseñados, controlados, registrados y analizados. En todo caso la cifra mínima son tres, porque con dos grupos no podemos abarcar más que las diferencias lineales en los discursos. En todo caso, todo dependerá de la variedad de los grupos, ya que grupos con una composición similar saturan el discurso de una forma monótona y redundante, lo que en última instancia viene a decirnos que no importa tanto el número de grupos como el tipo de estructura que establezcamos con los mismos (Comas, 2001).

En este sentido, la **composición interna** del grupo no es indiferente. Así, cuando el grupo se divide en dos secciones, una con mayor tendencia a callar y otra con más tendencia a hablar, si lo podemos prever, habrá que reforzar la sección que tiene mayores dificultades para hablar o “empujarla” durante la reunión.

En cuarto lugar, la **convocatoria de los participantes** puede hacerse utilizando las redes sociales de comunicación, tanto la red privada compuesta de familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo o conocidos, como la red pública que utiliza personas formalmente identificadas por alguna característica. En ambos casos es muy importante comprobar la identidad social atribuida por aquella persona que ha realizado el contacto, que suele ser un profesional un tanto maleado por montar grupos, en los que además en los últimos años suelen aparecer “profesionales de la participación en grupos de discusión”, por lo que la tendencia más reciente supone seleccionar a los participantes directamente mediante un muestreo que combine varias “bolas de nieve”.

En quinto lugar, debe **registrarse el texto** producido por el grupo de discusión en cinta magnetofónica y/o en vídeo, de lo que se tiene que informar a los participantes, así como del uso que se va a hacer del mismo (ver capítulo 13). El magnetófono registra el componente lingüístico del discurso y el vídeo añade los componentes no verbales. En ambos casos la mención al registro, aparte de la función técnica necesaria, cumple una función denotativa, confirmando la dimensión laboral del grupo, pues en el registro se va a depositar el producto del trabajo.

En sexto lugar, el grupo exige una **dirección**, aunque el papel de este director sea aparentemente pasivo. Ocurre que cuando un grupo funciona efectivamente los miembros adoptan posiciones simétricas a veces reiterativas y en otras excluyentes, pero se trata de posiciones reversibles y transitorias, que no se manifiestan si el director no provoca al grupo con nuevas propuestas temáticas, con reformulaciones o con interpretaciones aparentemente inocentes. En todo caso, esta es una tarea puntual y si el grupo sólo funciona basado en preguntas y respuestas resulta inhábil. La tarea del director supone además una permanente interpretación del transcurrir del grupo, captando el deseo, manifiesto y latente, del propio grupo, ya que el **análisis**, en esta técnica, no es sólo un procedimiento posterior a la recogida de datos, sino que se inicia en el mismo momento en el que el Grupo de Discusión se reúne.

Finalmente, en cuanto a la **duración** es necesario que se asigne un límite máximo, pero lo suficientemente flexible como para poder recoger el discurso del grupo cuando está maduro y evitando prolongaciones innecesarias. Este es un tiempo variable que depende de la dinámica particular de cada grupo y del tema a tratar, lo que equivale a decir que depende del tipo de investigación y del grado de cristalización del discurso. En general, la duración de un grupo de discusión oscila entre los sesenta minutos y las dos horas.

12.3.- La utilidad de los Grupos de Discusión en la evaluación.

Los Grupos de Discusión suponen una estrategia metodológica y una técnica de recogida de datos especialmente adecuada a la evaluación, en una gran medida porque aportan información muy pertinente a un coste discreto, es decir, son muy eficientes. En algunos casos las encuestas pueden ser más eficaces, pero su coste las hace inaccesibles. Otras técnicas son más baratas, pero su grado de eficiencia es inferior a los Grupos de Discusión.

Pero la utilización de los Grupos de Discusión en la evaluación de políticas, programas y actividades exige algunos comentarios particulares. En una publicación anterior ya se daban cuenta de ciertas dificultades de los Grupos en relación a la evaluación (Comas, 2002), pero al mostrar ahora el conjunto de métodos y técnicas de recogida de datos podemos sistematizarlas.

La cuestión es que, como hemos visto, los Grupos de Discusión son una técnica muy poco directiva, lo que implica que no resulta fácil fijar su atención sobre los objetivos concretos de la evaluación. Para lograrlo se suele recurrir a guiones más o menos cerrados y el “director” va planeando los temas a modo de preguntas para recoger las diferentes posiciones en torno a cada

uno de estos temas. Pero esto no es un Grupo de Discusión, sino una entrevista en grupo. Que tiene su utilidad, pero es un método distinto.

Porque el Grupo de Discusión según hemos tenido ocasión de explicar supone una recreación libre, espontánea y participativa de las condiciones sociales reales. Una recreación espontánea que sólo se limita por el eslogan de la convocatoria (por ejemplo: “valorar el programa de jóvenes creadores”), el perfil de los distintos grupos y polaridades que se establecen entre los mismos (por ejemplo, en el caso anterior dos grupos de participantes en el programa y dos grupos de creadores no participantes, cada uno de ellos con un perfil demográfico, social o ideológico antagónico) y la capacidad del “director” para evitar que “la conversación se desvíe hacia otros temas”.

En realidad este no es un problema exclusivo de la evaluación, sino que aparece ligado al creciente prestigio de “lo cualitativo” y a la expansión de una metodológica que nació en la Sociología (en concreto en el ámbito de los Estudios de Mercado), que ya es hegemónica en esta área de conocimiento y que se está expandiendo a gran velocidad hacia la pedagogía, psicología, filosofía y lenguaje,... para acabar haciéndose notar en ámbitos tan ajenos como las nuevas tecnologías y ciertos procedimientos de las ingenierías (y por supuesto en el ámbito de la epidemiología). Una expansión que ha supuesto una inevitable banalización (que incluye la confusión entre Grupo de Discusión y entrevista en grupo), lo cual no es preocupante, pero sí lo es la transformación de “lo cualitativo” en una estrategia para saltarse las reglas formales del método científico.

En este proceso de canalización se está produciendo una creciente confusión entre la metodología tradicional de los Grupos de Discusión, que servía para “privilegiar a los actores sociales, preservando su identidad, respetando sus categorías y facilitando su propio lenguaje”, para instrumentalizarse como una fórmula de legitimar perspectivas ideológicas. Demasiada gente realizando Grupos de Discusión, sin ningún tipo de formación y entrenamiento, para establecer discursos corporativos a partir de guiones cerrados y exhaustivos. Una práctica que equivale a realizar una encuesta, cuyo cuestionario se completa en una entrevista colectiva, en la cual “los entrevistados” son unas pocas docenas y además sin ningún criterio muestral. Los Grupos de Discusión que siempre fueron un procedimiento muy emic de dar la palabra al otro, se convierten así en un procedimiento etic de proyectar las creencias de los investigadores a través de una metodología cuyo logotipo acumula, al menos hasta ahora, mucho prestigio.

Este riesgo resulta especialmente relevante en el campo de la evaluación, ya que resulta fácil instrumentalizar Grupos para establecer conclusiones predefinidas y favorables a determinadas creencias. La manera de evitarlo, aparte de exigir rigor en la aplicación de esta metodología, pasa por la consideración del papel del “evaluador ilustrado” del que hemos hablado en el capítulo 3, que en un contexto de complementariedad por deficiencia del conjunto de los métodos debe comprometerse para evitar utilidades sesgadas de los diferentes métodos de investigación. Los estándares de evaluación que aparecen en los anexos pueden ser de mucha utilidad para evitar este tipo de problemas.