

capítulos 7 a 12 explicamos adicionalmente cómo usarlas durante la codificación.

### La utilidad de hacer preguntas

Todo investigador se preocupa de cómo formular preguntas "buenas", que lleven la investigación a una conclusión productiva. A lo largo de este libro, un buen número de sugerencias apuntarán a este asunto. No obstante, aun los lectores impacientes por llegar a los detalles operacionales aprovecharán un tratamiento más general sobre las preguntas y su papel en la indagación de la investigación.

Nuestro viejo pero aún útil diccionario define "**indagación**" como "petición de información, investigación sistemática" (Merriam-Webster, 1984, p. 624). Usar preguntas con el propósito de recolectar información y realizar indagaciones (o investigaciones) van juntos. Adviertan que aunque las preguntas y las indagaciones se expresan aquí como sustantivos, en realidad se trata de *acciones* tales como preguntar, hacer, localizar y buscar. El lógico y filósofo John Dewey expresó algunas de las sutilezas de esta vinculación de acciones:

Indagar y preguntar son, hasta cierto punto, términos sinónimos. Indagamos cuando preguntamos, e indagamos cuando buscamos lo que pueda dar una respuesta a la pregunta planteada. Así, ser *questionable* pertenece a la misma naturaleza de la situación indeterminada que evoca la indagación... Las situaciones indeterminadas... son perturbadoras, complicadas, ambiguas, confusas, llenas de tendencias en conflicto (y) oscuras (Dewey, 1938, p.105, énfasis añadido).

Dewey, entonces, apunta a situaciones indeterminadas (o problemáticas) pero en realidad ellas lo son porque alguien las **define** como tales; empero, los investigadores experimentados saben que los actos particulares de definición pueden llevarlos a algún lugar o a ninguna parte. Además, Dewey señala que las situaciones problemáticas estimulan la indagación o investigación, pero en lo que se debe hacer hincapié es en que no es la situación como tal la fuerza motriz sino las preguntas que el investigador formula sobre la situación. Además, Dewey apunta a que la interacción entre problema/indagación y respuesta estimula la formulación de más preguntas.

Por otra parte, hay múltiples niveles de preguntas — abstractas y teóricas, sustantivas y mundanas— . El esfuerzo por responder a algunas de ellas puede requerir actividades muy complejas, mientras otras pueden responderse de manera rápida y fácil. También pueden requerirse diferentes tipos de metodologías tecnológicas para contestar ciertas preguntas.

Los párrafos anteriores empiezan apenas a sugerir la complejidad del pensamiento y la acción requeridos para plantear y hacer surgir estas preguntas. Los científicos suelen tomar prestadas preguntas y respuestas en forma de técnicas, procedimientos y tecnologías —aun de otras disciplinas o especializaciones— para proceder con sus propias investigaciones. Algunas preguntas, tanto en las ciencias naturales como las sociales, estimulan más preguntas, lo que a su vez estimula otras más, en una larga cadena de investigaciones.

Además, algunas preguntas resultan ser tan maravillosamente productivas que nos llevan a respuestas, o más interesante aún, a plantear más problemas que los que solucionan. El descubrimiento de la electricidad, por ejemplo, vinculó varias generaciones de preguntas y respuestas prácticas y teóricas productivas. Pero por des-gracia, como lo saben todos los investigadores, resulta que algunas preguntas no llevan a ninguna parte y otras están tan cargadas ideo-lógicamente que se responden a sí mismas, aunque de manera in-correcta, y cierran el paso a indagaciones adicionales. Las "buenas" preguntas dependen a veces de la suerte, pero más a menudo las suscitan los conocimientos relevantes, un sentido de que "aquí algo falta" y, lo más importante, la sensibilidad a lo que los datos en realidad dicen. Sin embargo, aun las cuestiones adecuadamente expresadas pero respondidas de manera incorrecta, pueden vol-verse de una importancia sorprendente después de que los investigadores empiezan a dudar de estas respuestas.

Entre las sutilezas adicionales de las relaciones entre preguntas y respuestas, hay dos especialmente importantes para los lectores de este libro. La primera es que de diferentes puntos de la indagación emergen diferentes preguntas y asuntos. Al comienzo, por ejemplo, el investigador puede sentirse preocupado, o aun desconcertado con respecto a aquello en lo que debe centrarse la investigación, o sea,

cuál es el fenómeno (problema) central en esta área de investigación. Después de que esto se determina, habrá muchas preguntas específicas más sobre el fenómeno y cómo se relaciona con los acontecimientos y sucesos observados. Más tarde cómo integrar todas nuestras ideas sobre los datos en una formulación teórica coherente puede convertirse en un asunto absorbente. Aun cuando esto se aclara, muchos detalles pueden requerir mayor clarificación, y alrededor de estos detalles giran las preguntas y respuestas específicas.

Antes se tocó un segundo punto muy importante. Algunas preguntas abordan asuntos sustantivos, por ejemplo: "¿Cuál es el tipo más común de drogas que les gustan a los adolescentes?" Otras abordan cuestiones más teóricas, por ejemplo: "¿Cómo se afectan las imágenes de una biografía futura por el hecho de que los adolescentes tomen drogas o no?" Aquí, la pregunta tiene que ver con las categorías **cómo** y si dos — "la imagen biográfica futura" y "tomar drogas" se relacionan—. Esta cuestión exige una indagación orientada teóricamente, o sea, el investigador pasa de sólo escuchar, como con los tipos de drogas, a examinar minuciosamente los datos que llegan para buscar claves que vinculen la forma como se miran a sí mismos los adolescentes y cómo pueden alterarse o afectarse esas percepciones de su imagen cuando toman drogas, así como cuánta droga toman y de qué tipo.

Es necesario hacer hincapié en que sólo algunas de las preguntas que formulamos durante el proceso de investigación son, de hecho, "teóricas" (que pertenecen al desarrollo de teoría, como en "¿de qué manera se relacionan estos dos conceptos?"). Muchas preguntas son de naturaleza práctica, por ejemplo: "¿Cómo accedo a esta organización?" o "¿cómo puedo usar mejor este programa de computador para facilitar mi análisis?"

Mientras todas las preguntas que formulamos y sus respuestas están ligadas de alguna manera al curso de un proyecto de investigación, las preguntas suelen transformarse como resultado de los cambios sociales, que producen fenómenos nuevos. Estos cambios sociales, una vez identificados y definidos, suscitan preguntas adicionales. Sin embargo, la continuidad de las líneas de investigación se da con la aparición de nuevas variaciones de fenómenos más antiguos. Por ejemplo,

el sociólogo alemán Max Weber brillantemente analizó el funcionamiento de la burocracia gubernamental en la Alemania imperial (Weber, 1958). Su escrito estimuló incontables estudios de las burocracias tal como se han desarrollado en los Estados Unidos y en otras partes. Cuando los investigadores se topan en un sitio con fenómenos que difieren de sus percepciones de lo que deberían ser, o cuando algunas concepciones nuevas parecen más apropiadas que las antiguas explicaciones teóricas, se pueden estimular buenas preguntas buscando en los análisis más antiguos del mismo fenómeno. Un ejemplo de esto son los conceptos gemelos de "negociación" y "orden negociado" (Strauss y colaboradores, 1964; Strauss, 1978).

Lo esencial para cada investigación, entonces, es formular preguntas y buscar sus respuestas. ¿Cómo sabemos si una pregunta es buena? Esta pregunta es muy difícil de responder porque depende en buena medida de la investigación particular y de la experiencia investigativa y profesional de quien la formula. Una buena pregunta es la que lleva al investigador a respuestas que sirven para la formulación teórica que se está construyendo. Se pueden hacer muchas preguntas, y algunas pueden llevar al investigador a un camino secundario, que puede ser interesante pero no servir para la teoría que está construyendo. De hecho, algunas preguntas pueden desviar de su camino al investigador, en direcciones que nada tienen que ver con la investigación que ejecuta. Aunque somos reticentes a dar una lista de clases de preguntas porque los principiantes tienden a tomar más lo específico que lo esencial de lo que decimos, ofrecemos unas pocas sugerencias:

1. Primero están las preguntas *sensibilizadoras*. Estas ponen al investigador en sintonía con lo que los datos pueden estar indicando. De este tipo son las siguientes: ¿Qué está pasando aquí? (por ejemplo, asuntos, problemas, preocupaciones) ¿Cuáles son los actores involucrados? ¿Cómo definen la situación? ¿Cuál es el significado para ellos? ¿Qué están haciendo los diferentes actores? ¿Son sus definiciones y significados los mismos o diferentes? ¿Cuándo, cómo, y con qué consecuencias actúan y en qué se parecen o diferencian, en el caso de los diferentes actores y las diversas situaciones?

2. Segundo, existen preguntas *teóricas*. Éstas son las que ayudan al investigador a ver el proceso, la variación y cosas semejantes, y a hacer conexiones entre los conceptos. Pueden ser así: ¿Cuáles son las relaciones de un concepto con otro? (por ejemplo, ¿cómo se comparan y relacionan en cuanto a las propiedades y las dimensiones?) (vea después la sección sobre cómo hacer comparaciones teóricas). ¿Qué sucedería si...? ¿Cómo cambian los acontecimientos o las acciones con el tiempo? ¿Cuáles son los asuntos estructurales más importantes en este caso, y cómo intervienen o afectan estos acontecimientos lo que estoy viendo o escuchando?

3. Tercero, hay preguntas de una naturaleza más *práctica y estructural*. Éstas son las que dirigen el muestreo y ayudan en el desarrollo de la teoría que va evolucionando. De estas preguntas, entre otras muchas, son las siguientes: ¿Cuáles conceptos están bien desarrollados y cuáles no? ¿Dónde, cuándo y cómo voy luego a recolectar los datos para la evolución de mi teoría? ¿Qué tipos de permiso necesito? ¿Cuánto tiempo tomará? ¿Es lógica la teoría que estoy construyendo? ¿Dónde se falta contra la lógica? ¿Ya llegué al punto de saturación?

4. Cuarto, las preguntas *guía*. Son estas preguntas las que guían las entrevistas, observaciones y análisis de estos u otros documentos. Estas preguntas cambian con el tiempo, se basan en la teoría que está desarrollándose y son específicas para la investigación en particular; por tanto, es difícil mostrar ejemplos. Empiezan siendo abiertas y tienden a volverse más específicas y refinadas a medida que la investigación va avanzando. Una pregunta formulada al principio de una serie de entrevistas podría ser algo así: ¿Alguna vez has tomado drogas y, en caso positivo, cómo fue la experiencia para ti? En entrevistas posteriores, la misma pregunta general puede seguir siendo importante; sin embargo, el investigador también querrá plantear preguntas que le den información adicional sobre los conceptos específicos, sus propiedades y dimensiones. Las preguntas posteriores pueden parecerse a la siguiente, que une dos conceptos: ¿Cómo influye la facilidad de conseguir drogas sobre la frecuencia, clase y tipo de "uso de drogas" en el que tú estás metido? (ver la sección sobre el uso de las preguntas en el capítulo 7, para más ejemplos).