

INVESTIGACIÓN CUALITATIVA  
Y PROCESOS EN  
DESARROLLO HUMANO

Mariano Araiza Zayas

CUADERNO 4

Cuadernos de Difusión  
del Instituto Nacional de Investigación  
en Desarrollo Humano

AGOSTO de 2010

México, D.F.

**INIDH**

Instituto Nacional de Investigación en  
Desarrollo Humano

Cuadernos de Difusión del Instituto Nacional  
de Investigación en Desarrollo Humano

Investigación Cualitativa  
y Procesos en  
Desarrollo Humano

Dr. Mariano Araiza Zayas

CUADERNO **4**

AGOSTO 2010

Proyecto Espiral A.C. México, D.F.

**INIDH**  
Instituto Nacional de Investigación en  
Desarrollo Humano

Derechos Reservados Grupo Espiral A.C.  
Av. Jalisco 180, primer piso.  
Col. Tacubaya 11870, México D.F.  
Tel. 01(55) 5516-0590

Editor responsable: Juan Lafarga Corona

Primera Edición: Agosto de 2010  
Impreso en México

# DIRECTORIO DEL INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN DESARROLLO HUMANO

Presidente: Juan Lafarga Corona

Secretario: Luis Velasco Lafarga

Tesorero: Anatolio Freidberg Avocaite

## Miembros titulares:

Dr. Aguilera Pérez, Gerardo Antonio	Dr. Araiza Zayas, Mariano
Dra. Butcher García Colín, Jacqueline	Dra. Chávez Ríos, Rosario
Mtra. Delgado Sandoval, Gabriela	Lic. Díaz Barreiro Vasavilbaso, Gina
Dra. Espinosa Rugarcía, Amparo	Dr. Freidberg Avocaite, Anatolio
Dr. Gómez del Campo Estrada, José Fernando	Dra. González Garza, Ana María de Jesús
Mtra. Herrera Pineda, Vianey	Mtra. Illanes Díaz Rivera, Lorenza
Dr. Jaramillo Loya, Horacio	Dr. Lafarga Corona, Juan
Dr. Jarquín, Miguel	Dr. Michel Barbosa, Sergio
Dra. Mancillas Bazán, Celia	Dr. Moreno López, Salvador
Dra. Mier y Terán y Rocha, Carmen	Mtro. Olivares Vázquez, Roque Jorge
Dra. Muñoz Polit, Myriam	Mtra. Quintanilla Rodríguez, Ana Elena
Dra. Ortega Pacheco, Lucía Lilia	Dra. Rivas Lacayo, Rosa Argentina
Dra. Quintanilla Rodríguez, María de Lourdes	Dra. Ruiz Morales, Mariana
Dr. Rodríguez Sánchez, José Luis	Dra. Sánchez Quintanar, Sara María
Dra. Sánchez Ochoa, Silvia Araceli	Dra. Schnass, Lourdes
Mtra. Schlosser Stavchansky, Raquel	Dra. Schluter Sartorius Hanne Lore
Mtro. Serrano Escobar, Ricardo	Dr. Velasco Lafarga Luis Gonzaga
Dr. Weber Stiefel, Ernesto	



## PRESENTACIÓN

Los Cuadernos que difunden los trabajos del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano son instrumentos ágiles para dar a conocer planteamientos teóricos, investigaciones y aplicaciones prácticas elaboradas por los miembros del Instituto.

Son publicados por Grupo Espiral, responsable de la edición de *Prometeo*, Revista Mexicana de Psicología Humanista y Desarrollo Humano, órgano oficial de la Asociación para el Desarrollo Humano en México.

Su propósito es difundir propuestas innovadoras y promover el diálogo sobre temas básicos del Desarrollo Humano.

Están dirigidos a todos los estudiosos de este campo y pretenden ser un vínculo de las inquietudes de todos ellos.

Serán, asimismo material previo para la publicación de una Revista de Investigación del Instituto.



# ÍNDICE

Sobre el autor .....	9
La investigación realizada .....	10
Conceptos generales .....	10
Consideraciones sobre la Investigación Cualitativa .....	11
El papel del investigador .....	13
El procedimiento de recolección de datos .....	14
La estructura de la investigación .....	23
Procedimiento .....	26
Conclusiones .....	30
Bibliografía .....	32



## **Sobre el autor**

Mariano Araiza Zayas, es Ingeniero Civil por la Universidad Nacional Autónoma de México, Maestro y Doctor en Desarrollo Humano por la Universidad Iberoamericana. Es consultor organizacional y educador, ha sido profesor de los Departamentos de Psicología, de Educación y Desarrollo Humano, de la Universidad Iberoamericana.

En el Sector Privado ha desarrollado actividades profesionales de constructor y en el Sector Público de Director de proyectos turísticos y planeador de centros urbanos, asesor en diversas Instituciones. Ha sido Diputado Federal, fue Presidente de la Cámara de Diputados. En los últimos veinte y cinco años ha coordinado y facilitado gran variedad de Procesos Grupales, orientados al cambio de la cultura organizacional, y al desarrollo personal y de habilidades de los equipos de trabajo, en diversos organismos e instituciones del sector público y privado.

Tiene amplia experiencia en liderazgo, solución de conflictos, conflictos de poder, toma de decisiones, planeación, administración, enseñanza y educación.

Pertenece a diversas organizaciones profesionales entre las que se encuentran:

- Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano.
- Asociación de Desarrollo Humano (ADEHUM).
- El Colegio de Ingenieros Civiles de México, A.C.

## **Investigación Cualitativa y Procesos en Desarrollo Humano**

### **1.- La Investigación Realizada**

Las consideraciones que se presentan en este documento parten de lo que sucedió en un grupo intensivo de crecimiento y el objetivo de la investigación realizada fue el de comprobar la presencia de factores terapéuticos en dicho grupo, el cual fue integrado por alumnos de de Licenciatura en Psicología de la Universidad Iberoamericana Sta. Fe. Esta experiencia intensiva de grupo se realizó en las condiciones que para este tipo de experiencias establece el Enfoque Centrado en la Persona (Rogers, 1990). Se investigó lo que sucedió a las personas participantes en el grupo, personas que compartieron sus sentimientos, pensamientos y experiencias íntimas de vida, e identificaron en esta experiencia de grupo de encuentro, aquellos factores terapéuticos que se definen en el modelo de grupo terapéutico de Irvin D. Yalom (1995). El material empírico con el que se trabajó, fueron las expresiones de los alumnos en relación con esta experiencia de vida.

En la investigación mencionada se estudió lo que sucedió en un grupo de crecimiento de alumnos del último semestre de Psicología de la UIA Sta. Fe. Los participantes fueron los alumnos que se inscribieron en la materia denominada “Grupo de Crecimiento II” del período regular de Otoño de 1998. Este grupo estuvo integrado por trece alumnos y para la realización de esta investigación, estos alumnos fueron los sujetos de la misma y también participaron como coinvestigadores.

Esta experiencia grupal se llevó a cabo de las 10:00 del viernes 4, a las 18:00 del domingo 6 siguiente, en Septiembre de 1998.

### **2.- Conceptos Generales**

El grupo de crecimiento analizado en la mencionada investigación fue una experiencia humana, y se analizó el fenómeno que ocurrió en el mundo interno de las personas participantes. En la investigación de las experiencias en que participan seres humanos y en las cuales se quiere conocer qué es lo que acontece en ellos, se requiere la utilización de una metodología que permita captar en amplitud y profundidad lo que les sucede a estas personas en este grupo.

La mejor manera de conocer la experiencia humana, es aquella que permite la expresión libre de los participantes en la experiencia que se investiga. Se seleccionó para esta investigación fenomenológica, las estrategias que propone la metodología cualitativa.

La estrategia de grupos es utilizada por diferentes enfoques psicoterapéuticos como una manera de realizar los procesos de psicoterapia y de ayuda. En la Universidad Iberoamericana, Sta. Fe, de la Ciudad de México, la estrategia grupal está ligada al Enfoque Centrado en la Persona, y los grupos de encuentro están orientados, fundamentalmente al desarrollo o crecimiento personal de los participantes.

El Enfoque Centrado en la Persona y la estrategia de grupos de encuentro quedaron incluidos formalmente en los programas académicos de la Universidad en 1973, al establecerse la Maestría en Orientación y Desarrollo Humano. El Departamento de Psicología incorporó las experiencias de grupos de encuentro en otoño de 1988 a su programa académico y dio por terminadas estas experiencias en otoño de 1998. Estas experiencias formaron parte de su programa académico, en calidad de prácticas de algunas materias del programa de licenciatura en Psicología.

### 3.- Consideraciones sobre la Investigación Cualitativa

La metodología o investigación cualitativa, es un enfoque de medios múltiples, que involucra un acercamiento interpretativo y naturalista sobre él o los sujetos que se pretenden estudiar. Se estudió lo sucedido en una experiencia humana, y para esto es importante ser testigo observador de todo lo que acontece en ella. En una metodología cualitativa, es posible estudiar las interacciones de los participantes en su entorno natural, intentando interpretar el fenómeno que se presenta para su estudio, en términos de los significados que las personas involucradas expresen.

La metodología cualitativa involucra el uso programado y la recolección de una gran variedad de material empírico, el cual describe la rutina, los problemas y los significados en la vida de los sujetos en estudio. La metodología cualitativa es un conjunto de prácticas interpretativas que

usa toda metodología disponible y está comprometida con una perspectiva naturalista y con un entendimiento interpretativo de la experiencia humana (Denzin & Lincoln, 1994, p. 1-4).

El término cualitativo implica un énfasis en los procesos y en los significados que no son rigurosamente examinados o medidos en los términos de la investigación cuantitativa. Resulta muy difícil medir aquello que siente y piensa una persona. “Esta ciencia puede llegar a ser la ciencia de la significación humana”. (Weber 2009, p.28)

Se pretende captar con esta metodología la experiencia humana de la manera más ampliamente posible, lo que no se conseguiría mediante mediciones. “Los investigadores cualitativos se orientan hacia la naturaleza socialmente construida de la realidad, a la íntima relación entre el investigador y lo que se estudia, y a las restricciones situacionales que le dan forma a la investigación” (Denzin & Lincoln, 1994, p.5).

Se asumió para la mencionada investigación el paradigma constructivista. Este paradigma presupone:

- a) Una ontología relativista, en la cual la realidad no es única, que cada persona tiene su propia percepción de la realidad. Las realidades son conocidas en forma múltiple sobre la base de construcciones mentales intangibles que surgen de la experiencia.
- b) Una epistemología transaccional y subjetivista, en la cual se crea un entendimiento entre el que estudia y el estudiado, así se establece una relación interactiva entre ellos, en la cual se asume que los resultados se van creando conjuntamente, conforme la investigación avanza.
- c) Es un conjunto de procedimientos metodológicos naturalistas, porque se dan en el mundo natural.
- d) Son interpretativos y dialécticos porque la naturaleza personal y variable de las construcciones sociales sugieren que las construcciones individuales sólo pueden ser interpretadas y afinadas mediante la interacción entre el investigador y los respondientes (Denzin & Lincoln, 1994, pp.110, 111).

En el pensamiento constructivista, el conocimiento y la verdad son creadas por la mente. Se hace énfasis, dice Schwandt en Denzin & Lincoln (1990), en el carácter plural de la realidad, en el sentido en el que la realidad es expresada en gran variedad de sistemas, de símbolos, lenguajes y en el carácter plástico, en el sentido en que la realidad se ajuste a propósitos específicos.

El proceso de búsqueda, empieza con los asuntos y preocupaciones de los participantes y se desarrolla mediante una secuencia dialéctica repetitiva de: análisis, crítica, reiteración, reanálisis, lo cual resulta en una construcción conjunta entre el investigador y los respondientes del caso. (Schwandt en Denzin & Lincoln, 1994, p.129).

#### 4.- Papel del Investigador

En la investigación cualitativa el investigador es el elemento indispensable, el investigador/persona que está entrenado en la comunicación con el contexto de la investigación (Weber, 2009, p.28).

Para definir el papel del investigador es necesario que éste reconozca su condición humana. Deveraux (1996, p.191) comenta: “El que estudia al hombre sabe que tanto él como su sujeto son humanos y que al estudiar al segundo inevitablemente se estudia a sí mismo”. A partir del paradigma de esta investigación podemos decir que los papeles de estudiante y estudiado se confunden, que no es importante delimitar el papel diferenciado de cada uno de ellos, sino que lo importante es la experiencia humana y observar el fenómeno de ésta tal como aparece.

El investigador en esta investigación, participó como facilitador del grupo de encuentro estudiado, y él mismo recolectó la información resultante. Posteriormente, a partir de la experiencia vivida en el grupo de crecimiento, hizo la interpretación de las expresiones de los alumnos participantes en las cuales se reflejó la apreciación que tuvieron de la experiencia de grupo.

Como resultado del trabajo de interpretación, el investigador obtuvo los códigos que reflejan el proceso vivido por los alumnos. De lo anterior el papel del investigador fue: el de facilitador del grupo de crecimiento,

de observador de la experiencia, de participante de la misma, y de investigador.

## 5.-El Procedimiento de Recolección de Datos

En una investigación fenomenológica, se busca conocer lo que sucede en el mundo interno de los sujetos estudiados. Para la recolección de información, en relación con la vivencia de los participantes en la experiencia, se utilizó una modalidad de entrevista en profundidad grupal. En la investigación cualitativa, la entrevista profunda es una importante técnica para obtener y reunir información para su evaluación. Este estilo de entrevista involucra el planteamiento de preguntas abiertas, escuchar las respuestas que los entrevistados ofrecen y grabarlas. Se continuó la entrevista con preguntas relevantes al tema. “Entrevistar es un arte y una ciencia que requiere habilidad, sensibilidad, concentración, entendimiento interpersonal, insight, agudeza mental y disciplina” (Patton, 1987, p.108).

### Entrevista en Profundidad

La entrevista a que se refiere Patton (1987), se utiliza para conocer elementos que no se pueden observar directamente. Los sentimientos, pensamientos e intenciones no se pueden observar, pero se puede acceder a ellos mediante una estrategia de cuestionamientos. Estos cuestionamientos deben realizarse de manera clara y sistemática. No tenemos la posibilidad de observar directamente cómo las personas perciben la realidad y los significados que le dan a ella. El único modo de saber esto, es preguntando a las personas cual es su visión del mundo y lo que piensan de él. “El propósito de entrevistar entonces, es que se nos permita entrar en la perspectiva de la otra persona” (Patton, 1987, p. 109).

Patton (1987) refiere que hay tres enfoques básicos para obtener información cualitativa mediante entrevistas profundas y abiertas, éstas son: a) la entrevista de conversación informal, b) la entrevista que se realiza con un guión establecido previamente, y c) la entrevista abierta estandarizada. Cada uno de estos enfoques requieren conceptos, preparación e instrumentación diferentes.

Para el desarrollo de una entrevista con un guión establecido Patton (1987) propone un conjunto de conceptos básicos. Para este tipo de entrevista “el guión se prepara para asegurarse que esencialmente las mismas informaciones se obtienen de un número de personas, abarcando el mismo material” (Patton, 1987, p.111). El autor hace la siguiente consideración en relación a la información que se obtiene de la entrevista guiada, dicha entrevista “provee temas acerca de los cuales, el entrevistador es libre de explorar, probar, preguntar qué aclararan dichos temas” (Patton, 1987, p.111).

En este estilo de entrevista “se requiere que el entrevistador adapte, el contenido y la secuencia de las preguntas a los entrevistados específicos en el contexto de la misma entrevista. El entrevistador tiene la libertad de construir una conversación en relación con un tema específico, para expresar preguntas espontáneamente y para establecer un estilo conversacional – pero enfocado en un tema particular determinado” (Patton, 1987, p. 111).

En referencia a la técnica de recolección de información, otros autores consideran también, que la entrevista en profundidad es adecuada para el análisis de información cualitativa en la investigación de los fenómenos humanos, y ofrecen su perspectiva de dicha entrevista. En sociología la entrevista en profundidad es una técnica para obtener información mediante una conversación profesional con una ó varias personas para realizar una investigación analítica o para contribuir en los diagnósticos ó tratamientos sociales (Ruiz, 1996).

Esta entrevista se integra de un desarrollo de interacción creativo y que pretende captar los significados de los entrevistados, en el que influyen de manera importante todas las características tanto del entrevistado como del entrevistador. En esta estrategia de investigación cualitativa, el investigador parte de un paradigma constructivista. En este supuesto, el investigador socialmente crea mediante la interacción con dos entrevistados, las realidades que conforman las situaciones sociales en donde se recogen y analizan los materiales empíricos.

La entrevista en profundidad se basa en la experiencia transmitida al investigador mediante una conversación personal y directa con el otro

protagonista social, se crea una relación intensa entre el investigador que entrevista y el actor social entrevistado. “En la entrevista, el investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clarifican y experimentan su propio mundo.” (Ruiz, 1996, P. 166). En resumen la entrevista en profundidad es una técnica para que el individuo transmita al entrevistador su definición personal de la situación social que se investiga.

Según Ruiz (1996), la entrevista es un relato de un suceso narrado por la misma persona que lo ha experimentado y desde su punto de vista. Al mismo tiempo es el contexto en el cual se elabora este relato y crea una situación social para que pueda realizarse. De acuerdo con Bradbuern y Suthman citados por Ruiz (1996, p.167), en este relato el entrevistador desempeña el papel de “facilitador o mayeúutico”.

Taylor y Bogdan, tal como lo refiere Ruiz (1996), definen la entrevista en profundidad como “encuentros reiterados cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones tal como lo expresan sus propias vidas” (1996, p.167). Parece ser que la entrevista en profundidad guiada que propone Patton (1987) y que explica Ruiz (1996), es una estrategia poco común para las investigaciones sociológicas y que en la definición de ésta, hacen un gran esfuerzo para que la entrevista resulte de tal manera que permita captar las ideas y sentimientos más profundos del entrevistado en relación a la situación social que se pretende investigar.

En el Enfoque Centrado en la Persona, la entrevista es la acción fundamental que propicia un encuentro de persona a persona, encuentro que tiene como característica esencial la autenticidad. Esta autenticidad es justamente la que permite a ambos participantes, y especialmente al entrevistado entrar en contacto con sus sentimientos e ideas más profundas.

Las características de la entrevista en profundidad que propone Ruiz (1996), son las de una entrevista individual, holística y no directiva. En relación con lo individual, se refiere a que la conversación se desarrolla

entre entrevistador y entrevistado únicamente, lo cual no impide que el entrevistador tenga entrevistas semejantes con otros participantes en la investigación. Esta técnica propone el criterio básico de una entrevista individualizada. Relativo a la característica de holística, el autor se refiere a que el entrevistador recorre panorámicamente el mundo de significados del entrevistado aunque éste se refiera al tema investigado.

En relación con la no directividad, es interesante citar textualmente al autor, que dice “el término no directivo es excesivamente vago, y en nuestro concepto, la entrevista en profundidad se desarrolla siempre bajo control y dirección del entrevistador, aunque esto no implica rigidez ni en cuanto al contenido, ni en cuanto a la forma de desarrollar la conversación-entrevista”. Es interesante hacer notar el poco desarrollo que se tiene en la Sociología del concepto de no directividad en comparación con el Enfoque Centrado en la Persona, en el cual dicho concepto, es un concepto importante y desarrollado originalmente en su terapia No-Directiva por Carl R. Rogers y superado por él mismo, en sus conceptos del Enfoque Centrado en la Persona, específicamente con respecto a la relación terapéutica.

La Terapia No-Directiva corresponde al primer periodo de Rogers y su hipótesis fundamental, de una manera muy simplificada es: “si la Persona que recibe ayuda, la recibe en condiciones favorables y el terapeuta funciona como Facilitador y no interviene directamente, se establece una relación entre ambas persona que resulta promotora de su desarrollo personal.

La entrevista en profundidad se realiza con base en criterios operativos con los cuales se establece su validez como instrumento de captación y transmisión de significados. El postulado fundamental en que se basa esta entrevista, “es la capacidad de iniciativa que tienen todos los individuos, por la cual no lo limita sólo a reaccionar ó a repetir lo aprendido de y en su marco sociocultural” (Ruiz, 1996, p.171). Los postulados básicos de esta interpretación constructivista del comportamiento humano presuponen:

- a) Que el comportamiento del hombre se basa en un mundo nombrado ó clasificado y que los nombres comparten un significado

en función de expectativas participadas de conducta, como resultado de su proceso de interacción social.

- b) Entre estos nombres están los símbolos usados para designar a los componentes de la estructura social. A estos componentes se les denomina “posiciones” o “roles”.
- c) Los actores se nombran unos a otros dentro de esta estructura social.
- d) Al nombrarse así, crean las expectativas internalizadas de conductas respecto de unos con otros.
- e) La conducta social, no obstante, no es resultado de estas expectativas, sino que se derivan de un proceso social iniciado por ellas, pero desarrollado a través de un intercambio sutil que configura constantemente tanto la forma como el contenido de la interacción.

De acuerdo con este paradigma constructivista, la entrevista en profundidad concibe al hombre, al actor social como una persona que construye sentidos y significados de su contexto, con estos significados el individuo entiende, interpreta y maneja la realidad mediante su propio marco de valores y creencias desarrollado por él, para categorizar, explicar y predecir todos los eventos que le suceden en su entorno.

En términos expresados por Ruiz (1996), la entrevista se desarrolla mediante una actitud consciente de “ignorancia del entrevistador”, con la cual hace a un lado los conocimientos que tenga de los sucesos que se investigan, de tal modo que le da la oportunidad al entrevistado de describir dichos sucesos con sus propias palabras y con la suficiente profundidad para captar su significado. Por lo anterior el autor dice que “esta batería de preguntas no puede quedar fijada de antemano en cuanto a contenido, ritmo, orden o formulación, puesto que ello supondría que se conoce de antemano el significado, la jerarquía de valores, del propio entrevistado” (Ruiz, 1996, p.171).

En la conversación informal, el autor implica que el entrevistador no debe contar con un esquema general de la entrevista al inicio de ésta,

que éste se acerca al mundo simbólico del entrevistado de forma gradual, partiendo de cuestiones amplias como resultado de experiencias personales semejantes al asunto investigado y en función de su propia experiencia de vida. El autor sugiere que la conversación iniciada sin un plan preestablecido se va desarrollando de tal manera que va creando su propia estructura. La estructura que poco a poco se va imponiendo en la entrevista se constituye en un marco de referencia en el cual adquieren sentido tanto preguntas como respuestas, se puede considerar como una guía general flexible, que va siguiendo el rumbo de la propia conversación. En resumen, Ruiz plantea que en el desarrollo de la entrevista en profundidad debe haber cierto balance entre una estructura tenue y tentativa inicial, como propuesta del entrevistador, y una cierta ambigüedad dependiente de las respuestas que va ofreciendo el entrevistado.

En esta técnica de entrevista, la propuesta es que el entrevistador establezca una relación personal con sus interlocutores de una manera progresiva y mediante preguntas no abiertas aprendiendo lo que es importante para el entrevistado antes de enfocar directamente el objeto de su investigación.

Las preguntas abiertas son aquéllas que permiten abundar en los temas que se investigan:

las preguntas cerradas nos llevan a respuestas de “SÍ” y “NO” y por tanto no ayudan mucho para seguir adelante con nuestra investigación.

En este proceso, “el entrevistador se irá interesando más por significado que por hechos, por sentimientos que por conocimientos, por interpretaciones que por descripciones, y tomará al entrevistado como un sujeto apasionado, partidista y comprometido, incapaz de mantener la objetividad y la neutralidad descriptiva” (Ruiz, 1996, p.172). En esto radica la gran diferencia con el método cuantitativo, que presupone el análisis objetivo, en el método cualitativo y en la entrevista en profundidad se considera que esta objetividad no sólo es inalcanzable sino indeseable.

La percepción del mundo que tiene el entrevistado, no coincide exactamente con el mundo exterior objetivo, por esto, en la entrevista en pro-

fundidad no se pretende lograr esta coincidencia imposible, se pretende básicamente que el entrevistado coincida consigo mismo. La profundidad de la entrevista radica en la búsqueda que el entrevistador hace en el mundo subjetivo del entrevistado y en la captación de la riqueza de su contenido, “es más, el propio entrevistador renuncia a una pose de objetividad neutral en favor de una actitud de empatía para contactar con el mundo subjetivo del entrevistado” (Ruiz, 1996, p.173).

Lo que se pretende en la entrevista, dice Ruiz, es acceder mediante empatía al mundo interior del entrevistado, lo que sería inaccesible de otra manera. La empatía del entrevistador no puede suprimir los intentos por comprobar y contrastar las afirmaciones del entrevistado, como tampoco supone que deba abstenerse de omitir opinión propia si es requerida por el entrevistado a lo largo de la conversación. Lo que el autor expresa, se obtiene en una entrevista que siga los lineamientos establecidos por el Enfoque Centrado en la Persona, entre los cuales se supone que el entrevistador funciona con actitudes de congruencia y autenticidad, mediante las cuales es posible acceder a lo más significativo del entrevistado.

### Entrevista en Profundidad Grupal

La entrevista en profundidad es un instrumento poderoso en la estrategia de investigación cualitativa de los fenómenos humanos. Como se ha mencionado anteriormente, la entrevista en profundidad se plantea tradicionalmente entre el investigador-entrevistador y el entrevistado, quien proporciona información sobre el fenómeno investigado. También es posible realizar entrevistas en profundidad con grupos que son parte del problema que se pretende investigar, es decir, que el proceso de descubrimiento y captación del significado tiene lugar partiendo “del grupo”, en colaboración “con el grupo” o funcionando “en el grupo”. Para fines de estrategia de investigación, “el término grupo es entendido aquí como sinónimo de un colectivo de personas que participan en poseer los mismos intereses, los mismos valores, la misma situación social ó una misma experiencia, y son analizados tras haber sido puestas de algún modo u otro en contacto entre sí” (Ruiz, 1996, pp. 247).

La estrategia que el citado autor propone para la entrevista en profundidad de un grupo, requiere de cumplir las siguientes tres condiciones:

a) se trata de estudiar un conjunto de personas, en lugar de un sólo individuo, b) estas personas poseen algún elemento que las relacione entre sí, y c) que sean puestas en comunicación para el logro de la investigación (Ruiz, 1996).

Por lo anterior, y cumpliendo las condiciones mencionadas, la entrevista en grupo es aquella en que un número de personas se reúnen para expresar sus opiniones, revelar sus actitudes y manifestar sus conductas. “Las personas participan en la investigación bajo la presión, la influencia y el condicionamiento del grupo” (Ruiz, 1996, pp. 249). Esta estrategia es una técnica para reunir datos cualitativos que obtiene el entrevistador, que en este caso también funciona como moderador del grupo, haciéndose cargo de la interacción entre los participantes y al mismo tiempo de la investigación. La entrevista en grupo puede ser igualmente estructurada que desestructurada, en este último caso, según refiere Ruiz (1996) citando a Denzin y a Lincoln, la entrevista sirve para propósitos de una investigación fenomenológica.

De acuerdo con Ruiz (1996), la entrevista grupal puede tener por lo menos dos objetivos. El primero de ellos, puede ser el de realizar de alguna manera un experimento que permite estudiar los efectos que suceden en los participantes mismos al formar parte e interactuar en un grupo. De esta manera “es posible conocer y averiguar muchos aspectos de los individuos (su personalidad, por ejemplo) a través de la dinámica del grupo”. La terapia de grupo es ejemplo de este tipo de análisis” (Ruiz, 1996). Esta entrevista también, permite conocer asuntos, temas, hechos ó significados ajenos a la interacción social que se desarrolla en este grupo, de esta manera el grupo es un medio que permite conocer algo que está fuera del grupo.

El autor menciona que la entrevista en grupo ofrece oportunidades de análisis que la entrevista individual no ofrece, ó las ofrece en condiciones menos ventajosas. Las ventajas que se pueden mencionar de esta estrategia de investigación son:

a) El grupo promueve acciones que normalmente en la interacción individual no se presentan, el autor menciona que la mayoría de los individuos cuentan con escasa capacidad de observación, esta capacidad se

reduce cuando se trata de realizar un autoanálisis y que se reduce aún más cuando pretende reportar el resultado de dicho análisis. “El mundo relacionado con el subconsciente, así como el llamado conocimiento de sentido común, escapa al esfuerzo individual de reflexión” (Ruiz, 1996, pp. 250).

El autor comenta, que la entrevista personal facilita que el mundo interior de la persona salga a flote. En la interacción grupal el proceso de reflexión personal se incrementa y promueve que las reacciones individuales se multipliquen. Se intercambian puntos de vista, los participantes encuentran estímulos en los demás para descubrir, analizar y describir sus ideas, actitudes, sentimientos, experiencias y conductas. “Bombardeados y provocados por la discusión del grupo ganan en profundidad, en riqueza y en rapidez captadora y expresiva. Estas fuerzas del grupo para <<liberar el acceso al yo latente>>, para <<romper barreras de la comunicación>>, para <<potenciar la capacidad cognitiva y analítica>>, son las que han motivado el desarrollo de las técnicas relacionadas con la dinámica de grupos” (Ruiz, 1996, pp. 251).

b) El grupo promueve un contexto social en el cual la información que se produce y se obtiene adquiere un sentido más real. En ocasiones este contexto hace más entendible y más creíble lo que los participantes tienen que expresar, y la descripción que hacen de sus experiencias se enriquece con muchos detalles y observaciones aclaratorias.

c) La tercera ventaja que la entrevista en grupo ofrece, es que permite entrevistar a un mayor número de personas en menos tiempo. El autor menciona, “que en igualdad de circunstancias, se conoce más y mejor a un individuo a través de una entrevista personal individualizada, pero, así mismo, en igualdad de circunstancias, se conoce más y mejor un problema no individual, a través de una entrevista grupal” (Ruiz, 1996, pp. 251).

Los conceptos que Patton (1987) propone para la entrevista a profundidad y los que menciona Ruiz (1996) para la entrevista en profundidad en grupo, establecen con claridad los procedimientos válidos para realizar una investigación cualitativa en el campo de las ciencias humanas y sociales. El grupo de encuentro investigado, se realizó de acuerdo con

las condiciones establecidas por el Enfoque Centrado en la Persona de Rogers (1980), estas condiciones permitieron a los participantes la libre expresión de ideas, de sentimientos y el intercambio profundo de su mundo íntimo.

## 6.- La Estructura de la Investigación

En la investigación mencionada se realizó el análisis de un grupo de encuentro. El grupo analizado se realizó en Otoño de 1998, y se integró con trece alumnos, este grupo se llevó a cabo en un fin de semana en proceso continuo del viernes de las 10:00 al domingo a las 18:00 horas.

El cuerpo básico de datos se obtuvo del intercambio de ideas y sentimientos que surgieron de todos los miembros del grupo. Lo compartido por cada uno de los alumnos participantes en el grupo y las respuestas, congruentes, aceptantes y empáticas del facilitador, según el Enfoque Centrado en la Persona (Rogers, 1990), produjeron una gran cantidad de información útil y analizable. La información se obtuvo mediante una entrevista en profundidad grupal integrada a la experiencia del grupo de encuentro, de acuerdo con los conceptos generales de la estrategia de investigación fenomenológica y cualitativa en grupo que propone Ruiz (1996). La entrevista en profundidad se realizó en base a un temario general relativo a los factores terapéuticos según al modelo de Yalom (1995).

Los Factores Terapéuticos propuestos por Yalom y puestos a consideración de los participantes para su apreciación, y en su caso su identificación son los siguientes:

1.- Instalación de la Esperanza. La esperanza en el paciente es necesaria para mantenerlo en el proceso terapéutico, y de esta manera puedan ser efectivos los demás factores terapéuticos. La fe en el proceso, puede ser terapéuticamente efectiva.

2.- Universalidad.- Muchos pacientes que entran a un proceso terapéutico; tienen la fantasía de que son los únicos que tienen sus problemas, que son los únicos que tienen fantasías, impulsos, pensamientos y pro-

blemas amenazantes e inaceptables. En la vida cotidiana ellos no se dan cuenta de los sentimientos y experiencias de los otros y que tienen los mismos problemas o algunos muy semejantes.

3.- Impartiendo Información.- Bajo este concepto, Yalom incluye la instrucción didáctica sobre salud y enfermedad mental, y psicodinamia, que proporciona el terapeuta en calidad de consejo, sugerencia o una orientación directa al paciente. El autor comenta que la mayoría de los pacientes participantes en estos grupos terapéuticos intensivos, al terminar con éxito esta experiencia, han aprendido mucho acerca de la función síquica.

4.- Altruismo.- En un grupo psicoterapéutico los pacientes reciben a través de dar, no sólo como parte de la secuencia recíproca de dar-recibir, sino también por el acto intrínseco de dar. En el proceso terapéutico de un grupo, normalmente todos los miembros de éste se apoyan mutuamente, el resultado es benéfico para todos ellos. Lo que los miembros del grupo ofrecen es apoyo y seguridad, hacen sugerencias y participan de su propio darse cuenta.

5.- La Recapitulación Correctiva del Grupo Familiar Primario.- La gran mayoría de los pacientes que entran a un proceso terapéutico grupal, tienen experiencias insatisfactorias en el primer y más importante de los grupos, la familia primaria. El grupo terapéutico se asemeja a la familia en muchos aspectos: hay figuras paternas/autoridad, parientes/pares, revelaciones personales profundas, emociones fuertes y una intimidad profunda, así como sentimientos hostiles y de competencia. La experiencia grupal les permite revisar su relación familiar.

6.- Desarrollo de Técnicas de Socialización.- El aprendizaje social, el desarrollo de las habilidades sociales básicas, es un factor terapéutico que opera en todos los grupos de terapia. Un grupo terapéutico dinámico, que tiene reglas que fomenta la retroalimentación abierta, puede obtener mucha información acerca de su conducta social inadaptada.

7.- Conducta Imitativa.- Existe una considerable evidencia de que el terapeuta de grupo influye en los patrones de comunicación de sus grupos, mediante el modelaje de ciertas conductas tales como la autor-

revelación y el apoyo. En los grupos, el proceso de imitaciones es más difuso, los pacientes pueden modelarse entre ellos sobre aspectos de los otros miembros del grupo, así como del terapeuta.

8.- Aprendizaje Interpersonal.- En el grupo terapéutico se presentan factores terapéuticos análogos al proceso de terapia individual, tales como “insight”, trabajo a través de la transferencia y la experiencia emocional correctiva. El concepto de aprendizaje interpersonal y el mecanismo que promueve el cambio terapéutico en la persona, incluye estos otros conceptos: a) La importancia de las relaciones interpersonales, b) La experiencia emocional correctiva y c) los grupos que conforman su microcosmos social. El grupo propicia el descubrimiento de actitudes y habilidades que modifican conductas que resultan favorables para la interrelación con otras personas.

9.- Cohesión del Grupo.- Aunque muchos factores están involucrados en el resultado de una terapia efectiva, el factor fundamental para que ésta lo sea, es la relación terapéutica. Es el resultado de una relación entre el terapeuta y el paciente que se caracteriza por la confianza, calidez, entendimiento empático y aceptación. La cohesión de un grupo terapéutico es semejante a la relación en la terapia individual. Los grupos con mayor cohesión tienen significativamente un mejor resultado final, que aquéllos que no la tienen y les permiten a sus miembros un alto nivel de autodescubrimiento.

10.- Catarsis. La parte más importante en un grupo de terapia es aquella en la cual los miembros del grupo comparten sus ideas y sentimientos. El proceso terapéutico implica compartir el mundo afectivo personal interno, siendo la aceptación de los otros de enorme importancia. El ser aceptado por los otros, le cuestiona al paciente seriamente su creencia de que él es una persona básicamente inaceptable y no digna de afecto.

El grupo aceptará un individuo así, en el supuesto que este individuo asuma las normas del grupo, sin importar sus experiencias pasadas, transgresiones o fallas sociales. Las personas pueden ser aceptadas en un grupo terapéutico, sin importar la historia de sus vidas, siempre y cuando al iniciar el grupo se establezcan las normas de aceptación sin juicio e inclusividad.

11.- Factores Existenciales.- De las investigaciones realizadas por Yalom y sus colegas, se encontró que los pacientes y terapeutas habían expresado sentimientos importantes en el proceso terapéutico y que éstos no habían sido representados en los factores terapéuticos anteriores. Los sentimientos identificados y no representados en los diez factores anteriores se agrupan en los cinco conceptos siguientes (Yalom, 1995, p.88):

- a) Reconocer que a veces la vida es injusta.
- b) Que finalmente no hay escape al dolor de la vida y la muerte.
- c) Que no importa cuanto me acerque a las otras personas, yo debo enfrentar la vida solo.
- d) Enfrentar los cuestionamientos básicos de la vida y la muerte y de esta manera vivir la vida más honestamente y menos atrapado en trivialidades.
- e) Aprender que yo debo tomar la última responsabilidad de la manera en que vivo la vida, sin importar que tanto apoyo y guía recibo de los otros.

## 7.- Procedimiento

Estos factores terapéuticos fueron presentados a los alumnos participantes de uno en uno para su consideración y comentarios, y se les hizo el siguiente cuestionamiento: ¿Se presentaron durante la experiencia grupal recién terminada, los factores terapéuticos mencionados? y en su caso, ¿Cómo se presentaron?

La entrevista en profundidad grupal se realizó en la parte final de la experiencia de grupo de crecimiento y como parte del mismo. Esta entrevista se realizó de las 15:00 a las 18:00 del domingo, día final del grupo y consistió en presentar cada uno de los factores terapéuticos al grupo y solicitarle a cada uno de los participantes, la apreciación personal de cada factor a partir de su experiencia en el grupo de encuentro recién terminado. Esta apreciación personal fue compartida a todo el grupo, y al término del testimonio presentado, se solicitó a cada uno de los participantes que la escribieran en un papel. Cuando uno ellos presentaba su testimonio, se solicitó a los demás participantes que

escribieran un comentario al testimonio que acababan de escuchar.

Este procedimiento se repitió con cada uno y todos los participantes y ellos mismos lo transcribieron, por tanto todo lo expresado en el proceso de entrevista profunda quedó transcrito en el mismo evento, esta estrategia hizo innecesaria la grabación de lo expresado.

El mismo grupo de participantes y el facilitador, participaron en el proceso de investigación de lo acontecido en el grupo de crecimiento, este proceso implicó el trabajo de todo el grupo durante las tres horas últimas del grupo de crecimiento. Esta sesión de investigación se realizó a partir de los conceptos básicos de los factores terapéuticos de Yalom (1995) mencionados anteriormente. Se solicitó a cada alumno expresar su vivencia personal sobre la experiencia que recién vivió en el grupo de encuentro, en relación con los factores terapéuticos considerados.

Planteado de manera secuencial el proceso de investigación, siguió el siguiente procedimiento:

- Al inicio del grupo de encuentro se hizo del conocimiento a todos los miembros del grupo del proyecto de investigación que se estaba realizando y se invitó a todos sus integrantes a participar en ella, en calidad de coinvestigadores y aceptaron que sus nombres aparecieran en el reporte final. Se les hizo una amplia explicación de los objetivos, marco teórico y metodología de la misma.
- El grupo de encuentro y la investigación se realizaron en una sola experiencia en Septiembre de 1998. Se inició la primera etapa de la experiencia, que consistió en el grupo de encuentro, a las 10:00 hrs. del viernes 4 y terminó a las 15:00 hrs. del Domingo 6. A continuación se inició, la segunda etapa de la experiencia, que consistió en la entrevista en profundidad grupal, a las 15:00 hrs. la cual terminó a las 18:00 hrs. del mismo Domingo 6.
- Se plantearon al grupo los factores terapéuticos objeto de investigación y se solicitó a los alumnos participantes que expresaran cual fue su vivencia, en forma de testimonio en relación con cada uno de los factores terapéuticos en el grupo de encuentro.

- En relación con el primer factor terapéutico, se solicitó al primer alumno participante que diera testimonio de su vivencia de grupo de crecimiento y a todos los demás participantes que escribieran un comentario en relación al testimonio escuchado. Se solicitó a este alumno que transcribiera lo expresado en las hojas que se le proporcionaron para tal efecto.
- Se solicitó a todos y cada uno de los alumnos participantes, en el orden establecido que expresaran su vivencia del grupo de crecimiento, en relación con el testimonio expresado por el primer alumno. Se solicitó que transcribieran lo expresado en las hojas proporcionadas para tal efecto.
- Al ser expresados los testimonios de los trece alumnos participantes, así como las expresiones de todos los alumnos, representativos de su vivencia en relación con el primer factor terapéutico y los testimonios expresados, se procedió en la misma dinámica y secuencia con los factores terapéuticos restantes.
- Cada alumno participante tuvo la oportunidad de expresar el testimonio personal de su vivencia en relación con cada factor terapéutico en el grupo de crecimiento. También expresó su vivencia con relación a los testimonios expresados por los demás en relación con el mismo factor terapéutico. Todo lo expresado por los alumnos quedó transcrito.
- Al final del proceso de investigación, quedaron transcritos, tantos testimonios de la experiencia de grupo de crecimiento en relación con cada factor terapéutico, como el número de miembros participantes, y tantos comentarios transcritos o expresiones de las vivencias de los alumnos participantes en relación con los testimonios expresados, de cada factor terapéutico, como testimonios se expresaron.

En resumen en el grupo, con 13 participantes, se obtuvo la transcripción de 13 testimonios de su vivencia en la experiencia de crecimiento, en relación con cada factor terapéutico, más la transcripción de 12 comentarios amplios, de cada participante, generados por los testimonios presentados.

En las hojas en que se transcribió todo lo expresado por los alumnos en relación con su vivencia en el grupo de encuentro, se contiene la información relativa a la experiencia investigada. En esta información se incluye el nombre de los alumnos participantes en el grupo. Las razones para esto, son: a) esta es una investigación humanista, y en este sentido el investigador consideró conveniente personalizar a todos los participantes, b) es importante darles el crédito correspondiente a todos los participantes, y c) todos los alumnos participantes en el grupo investigado fueron invitados a participar como coinvestigadores, y específicamente se les solicitó autorización para incluir sus nombres en el reporte final, los alumnos aceptaron ambas propuestas.

En esta investigación cualitativa, el investigador intentó tener presente y dar respuesta a tres preguntas: a) ¿qué técnicas y métodos se usaron para asegurar la integridad, validez y precisión de los resultados?, b) ¿qué valores éticos están involucrados en este trabajo? y c) ¿qué aporta a la investigación el investigador en términos de experiencia y conocimientos? Las respuestas a estas preguntas se encontraron durante el desarrollo de la investigación.

En esta estrategia de investigación, dice Bateson (Denzin & Lincoln, 1994), que el investigador está atrapado en una red de premisas ontológicas y epistemológicas las cuales - sin importar la última verdad o falsedad - se convierte parcialmente en autovalidadora. El investigador piensa que la validez del presente trabajo, radicó en la vigilancia cuidadosa que se tuvo en que las condiciones de la experiencia permitieron que los pensamientos y sentimientos compartidos en ella fueran espontáneos y auténticos.

El investigador tuvo especial cuidado en que la interpretación de los datos empíricos recolectados tuvieran sentido y correspondieran a la realidad expresada por los participantes. Finalmente, que el reporte de la investigación fuera consecuente con el trabajo de análisis de la información recogida. El clima de confianza que se estableció durante la experiencia de grupo de crecimiento y en la interacción del investigador con los alumnos participantes, se mantuvo a lo largo de esta investigación, y este clima se reflejó en el trabajo hermenéutico y en la redacción del reporte final.

## 8.- Conclusiones

El procedimiento metodológico que se comenta, se desarrolló con las condiciones que propone el Enfoque Centrado en la Persona para un grupo de encuentro o crecimiento, y se incluyeron las estrategias de la investigación fenomenológica cualitativa. De estas estrategias de investigación, aplicadas en aquellas condiciones de grupo centrado en la persona, se deriva un procedimiento adecuado para la investigación de experiencias de desarrollo humano, que comprende las siguientes etapas:

- Se identifica el fenómeno que se desea investigar.
- Se convoca a un grupo de personas, sujetos de la investigación, a realizar una experiencia de grupo centrado en la persona.
- El grupo convocado para realizar la investigación, llevará a cabo un grupo centrado en la persona, por un período suficientemente largo.
- El grupo centrado en la persona se realizará de acuerdo con los conceptos y condiciones propuestos por el enfoque centrado en la persona.
- Al término del grupo centrado en la persona se procede a la realización de una entrevista que siga los lineamientos generales de una entrevista a profundidad grupal según el modelo de Patton (1987), para recabar la información necesaria para realizar la investigación planteada.
- Se estructura un temario general en relación con los conceptos que se desean investigar.
- Se solicita a cada miembro del grupo que manifieste sus ideas, conceptos, experiencias, sentimientos y emociones en relación con cada uno de los temas y con todos ellos, incluidos en el temario previamente planteado. A cada miembro se le solicita que, en

el momento que corresponda, exprese todo lo anterior en relación con lo expresado por los otros miembros del grupo.

- Se solicita a todos y cada uno de los miembros del grupo que escriban todo lo que expresaron verbalmente, inmediatamente después de haberlo expresado.
- Se reúne toda la información escrita por todos los miembros del grupo, esta información constituye el cuerpo de datos que deberán ser analizados mediante una estrategia fenomenológica cualitativa.

La ventaja sustantiva de este método en relación con otros métodos cualitativos, es que después de la experiencia del grupo centrado en la persona, se ha generado en éste, un clima de seguridad psicológica y de confianza que propicia que la expresión de su experiencia en relación con el tema investigado, sea más auténtica y más profunda. En estas condiciones, la posibilidad de captar el significado profundo del fenómeno investigado es mayor.

El grupo centrado en la persona debe ser facilitado por una persona que tenga el entrenamiento y la experiencia adecuados en este enfoque.

El resultado de esta investigación fue el siguiente: a) Sí estuvieron, en lo general, presentes la mayoría de los factores terapéuticos propuestos por Yalom. b) Se encontraron nuevas definiciones, que contienen básicamente los factores propuestos por Yalom, pero expresadas de acuerdo a la experiencias de los participantes del Grupo. Los factores terapéuticos modificados encontrados en el grupo de crecimiento cumplen con la misma función que los factores de los grupos terapéuticos. (Araiza, 2000, pg.92)

## Bibliografía

Araiza, M. (2000). *La Presencia y Conceptualización de Factores Terapéuticos en Grupos de Crecimiento*. Tesis de Doctorado en Desarrollo Humano, Universidad Iberoamericana, México D.F.

Denzin, N. K., Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. U.S.A. : Sage.

Deveraux, G. (1995). *De la ansiedad al método en las ciencias del comportamiento*. (8ª ed.). México: Siglo XXI.

Patton, M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Thousand oaks, California: Sage.

Rogers. C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.

Rogers, C. R. (1990). *Grupos de encuentro*. (7ª reimp.) Buenos Aires: Amorrortu.

Ruiz J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Yalom, I. D. (1995). *The theory and practice of group psychotherapy*. (4ª ed.). U.S.A.: Basic Books.

### Bibliografía Adicional

Barell, J.J.(1987). Human science, research methods. *Journal of humanistic psychology*, Vol. 27 (4). 424-457.

Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. U.S.A: Cambridge.

Weber E. (2009). La investigación cualitativa como instrumento científico del desarrollo humano en México. *Cuadernos de difusión del instituto nacional de investigación en desarrollo humano*. Cuaderno 2