

## **LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA**

---

**José Luis Palacios Gómez \***

Hace ya más de un decenio que las administraciones públicas comenzaron a asumir la filosofía de la calidad como principio inspirador de sus modelos de gestión y organización. Lo que originalmente era un concepto propio de las empresas productoras de bienes, pasó primero a las empresas de servicios y después también a las instituciones públicas. La calidad como idea-fuerza se ha establecido, al menos como referente, en todo tipo de organizaciones productivas, de bienes o de servicios, públicas o privadas.

En las organizaciones productoras de servicios la calidad es algo que tiene que ver especialmente con la satisfacción de los clientes respecto de los servicios recibidos (Flipo, 1989; Shaw, 1991; Chias, 1991; Brown, 1992). Frecuentemente, la medida de la percepción del cliente se establece como parámetro principal que da noticia a la organización de la calidad del servicio prestado. Así, en los modelos y normas de gestión y evaluación de la calidad más comunes, como el EFQM o la ISO 9000, la satisfacción de los clientes se establece como un parámetro determinante de la calidad del servicio producido por la organización.

En esa línea, algunas administraciones (especialmente los ayuntamientos) han ido adoptando estos principios de gestión y definiendo la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos en función de la valoración que estos hacen de los mismos. Para la medición de la satisfacción de los usuarios de sus servicios,

---

\* Profesor de Sociología. Universidad Complutense de Madrid.

estas instituciones habitualmente emplean distintos métodos de carácter cuantitativo, como las llamadas *encuestas de satisfacción de usuarios* o los cómputos de reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos. Estos instrumentos permiten clasificar y cuantificar los puntos fuertes y débiles de un servicio, para reforzar los primeros y corregir los segundos. Sucesivas mediciones, además, informan de en qué grado varía la satisfacción de los usuarios en virtud de las mejoras implementadas con arreglo a los datos obtenidos previamente, en un proceso teóricamente continuo del tipo medición-actuación-medición-actuación ...

Ello ha supuesto un gran avance en la forma de planificar y prestar servicios públicos y ciertamente constituye una pieza clave en la modernización de la Administración. Pero lo cierto es que aún son pocas las administraciones públicas que han puesto en práctica, de manera rigurosa y continuada, este procedimiento de gestión basada en la información sobre la satisfacción del usuario y todavía son menos las que van más allá de la realización de una encuesta a los ciudadanos con alguna periodicidad (es decir, que llevan a cabo *mediciones longitudinales* de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos). Por otro lado, es manifiesto que al lado de las opiniones de los usuarios sobre el servicio recibido que se recogen como datos de tipo cuantitativo existen actitudes y opiniones de la gente sobre el servicio recibido que difícilmente se recaban en una encuesta o que, en todo caso, conviene complementar con una información cualitativa relativa a las expectativas, a la percepción de intangibles o sobre aspectos del servicio cuya valoración está relacionada con elementos simbólicos del imaginario colectivo. Resulta evidente que, en este sentido, la investigación social cualitativa puede hacer una importante contribución en la tarea de obtener información sobre la calidad de un servicio desde la óptica de sus usuarios, pues la prospección sociológica sobre la satisfacción del público se enriquece y perfecciona notablemente con el uso combinado de técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social.

## **USO Y FUNCIÓN DE LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS EN LOS ESTUDIOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

En investigación social, la perspectiva cualitativa, con sus técnicas propias, puede emplearse de diversos modos y con varias funciones: en aproximaciones exploratorias a un objeto de estudio, en combinación con el uso de otras técnicas cuantitativas y como enfoque en exclusiva para estudiar un fenómeno social (Valles, 1997:192). En el primer caso, la investigación cualitativa contribuye a determinar los elementos constituyentes de un hecho social, para mejor definir las hipótesis de una investigación cuantitativa y para orientar la formulación de indicadores cuantitativos. En el segundo, se convierte en otra fuente de información que matiza, completa y perfecciona la proveniente de la investigación cuantitativa, en una suerte de práctica de triangulación. En el tercer caso, en fin, la investigación cualitativa actúa como única vía de obtención de

información sobre un asunto social, proporcionando un tipo de datos de carácter lingüístico y una interpretación de su significado.

En la medición de la satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad del servicio pueden utilizarse las técnicas de investigación social cualitativas en cualquiera de sus modalidades. La observación participante, la entrevista en profundidad y el grupo de discusión son las técnicas más comunes que se usan tanto en investigación social en general como en medición de la calidad de los servicios públicos en particular. En combinación con técnicas cuantitativas o por sí solas, estas técnicas pueden procurar una información muy valiosa a la Institución para detectar expectativas de los usuarios y descubrir fortalezas y debilidades de los servicios. En efecto, la investigación social cualitativa posee una larga trayectoria de aplicación en un terreno como la investigación de mercados, donde ha proporcionado una inestimable ayuda a las empresas en la tarea de orientar políticas de oferta y distribución y mejora de productos. También algunas instituciones públicas, aunque tímidamente, están utilizando la investigación social cualitativa para estudiar determinados aspectos de la vida comunitaria y para determinar necesidades y demandas de la ciudadanía. Pero lo verdaderamente novedoso es la utilización de estas técnicas cualitativas, solas o acompañando a las cuantitativas, en la medición de la satisfacción de usuarios de servicios públicos y no solamente en las prospecciones de demandas y necesidades sociales o de estados generales de opinión (discursos). Precisamente es esta vertiente o tipo de aplicación de las técnicas cualitativas de investigación social la que queremos resaltar aquí, señalando su alcance y sus limitaciones, proponiendo una necesaria adaptación al objeto que miden (satisfacción con el servicio público) y ofreciendo algún ejemplo práctico a modo de ilustración de la propuesta teórica de utilización.

## **VALIDEZ Y FIABILIDAD DE LAS TÉCNICAS CUALITATIVAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**

Como es sabido, la validez es un concepto metodológico que hace referencia a si se mide lo que se quiere medir con una determinada estrategia o instrumento de medición. La fiabilidad, por su parte, tiene que ver con la precisión de la medición o, si se quiere, con cuánto de bien se mide lo que se pretende medir. Los tratados metodológicos generalmente explican los problemas de validez y fiabilidad de las medidas sociológicas en términos cuantitativos (Alvira, 1981, 1994). La validez interna se entiende como el control de explicaciones alternativas a la propuesta en la hipótesis de investigación y la validez externa como la posibilidad de generalizar las conclusiones de la investigación a toda la población de referencia. La fiabilidad de las medidas se fundamenta sobre la exactitud de las mismas, de modo que una medición será tanto más fiable cuanto más precisa sea, o, expresándolo de otro modo, una medida será tanto más fiable cuanto, en la ecuación  $X = XV + E$ , menor sea E (siendo X el valor de la observación, XV el valor real y E el error de medición).

Pero, habida cuenta de que el criterio de validez se resuelve sobre la consistencia de las relaciones entre variables al modo experimental y/o al modo correlacional y que las formas de garantizar la fiabilidad parten de la estabilidad, la equivalencia o la consistencia de las *puntuaciones* entre dos o más medidas del mismo objeto, todo parece indicar que en el caso de las técnicas cualitativas de investigación social los problemas de validez y fiabilidad no sólo no pueden resolverse sino que ni siquiera pueden plantearse, pues es tal la naturaleza de los datos que obtienen y manejan que no le son aplicables principios y garantías pensadas para variables cuantitativas. En efecto, si tenemos en consideración que los datos propios de las investigaciones cualitativas son lingüísticos y no numéricos, no tiene sentido problematizar algo que solamente puede serlo en términos algorítmicos. En definitiva, no es otra la razón que esgrimen algunos metodólogos cuando califican los estudios cualitativos como de poco más que mera literatura más o menos sugestiva, que no puede alcanzar nunca el rango de conocimiento *científico* del mundo social. Sin embargo, también es cosa sabida que la fortaleza de la investigación cualitativa no es el control de las variables intervinientes o la posibilidad de generalización, sino el *realismo* de la medida, la aproximación privilegiada al significado atribuido a las acciones sociales por sus protagonistas, al matiz propiamente humano que tienen las conductas sociales. Las técnicas cualitativas de investigación social constituyen un mecanismo de observación y escucha en el que el investigador se convierte en el instrumento de medición, en perceptor directo de ese conjunto de acciones y omisiones, gestos, expresiones, tonos y silencios clamorosos de las personas y los grupos que los dispositivos distributivos de investigación social son casi siempre incapaces de recoger. Y, por otro lado, no es del todo cierto que algunos aspectos de la validez y de la fiabilidad no puedan resolverse razonablemente bien en la práctica de la investigación cualitativa. Si la validez tiene que ver con que la medida reproduzca el atributo verdadero de lo medido (Latiesa, 1994:335), resulta notorio que los diseños cualitativos en buena parte responden a esta exigencia, pues, por ejemplo, difícilmente en el cuestionario de una encuesta se logra adecuar tan precisamente el sentido que se quiere dar a una pregunta y recoger el que el encuestado quiere dar a una respuesta como se puede hacer en una entrevista en profundidad. Y si la fiabilidad depende de la exactitud de la medida, es evidente que los procedimientos de *triangulación* basados en que varios investigadores observen al tiempo un mismo comportamiento social natural o en que un investigador entreviste a un mismo sujeto en repetidas ocasiones, por ejemplo, pueden satisfacer suficientemente el requisito de la fiabilidad desde el criterio de la equivalencia o el de la consistencia, respectivamente. Otra cosa es que los datos cualitativos carezcan de la exactitud, la precisión y la contrastabilidad que poseen los datos cuantitativos y que ello constituya su principal limitación metodológica y práctica tanto en el terreno de la investigación sociológica en general como en el de esta aplicación en particular.

## ADAPTACIÓN DE LAS TÉCNICAS AL OBJETO DE INVESTIGACIÓN Y A LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LA INSTITUCIÓN

Es obvio que las técnicas cualitativas de investigación social son pertinentes y adecuadas para la prospección sociológica en muy variados campos. Su práctica común y continuada a lo largo de decenios avala su utilidad y funcionalidad para investigadores, empresas e instituciones públicas. Sin embargo, la aplicación de estas técnicas a la medición de la calidad de los servicios públicos requiere un cierto acomodamiento a los fines informativos que las administraciones públicas persiguen. Los esquemas clásicos de aplicación de las técnicas cualitativas difícilmente sirven para recoger el tipo de información que estas instituciones precisan, relativa a las opiniones y las actitudes de los usuarios de los servicios respecto de las prestaciones que reciben. Probablemente, son los diseños cualitativos de investigación de mercados (Fernández, 1997) los que presentan una mayor similitud con los que se utilizan en la medición de la calidad de los servicios públicos, pues se centran más en el estudio de la percepción y valoración sociales de un *producto* que en el desentrañamiento de las “significaciones culturales de la comunicación simbólica” (Ortí, 1994:190), quehacer más propiamente sociológico en el sentido grave (y tal vez más pretencioso) del término. Así, en la investigación sociológica mediante técnicas cualitativas se persigue en mayor grado el conocimiento de las claves simbólicas colectivas que estructuran el discurso social sobre cuestiones como el aborto, la eutanasia o el divorcio (que podríamos denominar *items estructurales* del mundo social), que la información sobre, por ejemplo, qué tipo de postre se prefiere dar a los niños, asunto que, sin embargo, constituye el centro de interés del cualitativista en una investigación mercadotécnica que tiene como objeto orientar la fabricación y distribución de un nuevo producto alimentario. Por consiguiente, resulta más próximo al objetivo informativo del evaluador de la calidad del servicio público el esquema de la investigación cualitativa de mercados que otras vertientes de la investigación sociológica cualitativa, sin perjuicio de que éstas también le ofrezcan indudable utilidad para la prospección de otras cuestiones socioestructurales.

En la medición cualitativa de la calidad de los servicios públicos, las técnicas de investigación social cualitativa han de adaptarse para servir a los objetivos informativos de la Institución. La selección de sujetos informantes, el modo, tiempo y lugar de la citación, el tipo de temas que se plantean y la forma de plantearlos y el tipo de análisis de contenido del discurso recabado, han de acomodarse a un diseño de investigación que precisa responder a la clase de preguntas que hace un gestor de la Administración Pública: ¿qué clase de servicio quiere la gente?, ¿cuáles son los aspectos del servicio que causan mayor y menor satisfacción? ¿qué mejoras pueden introducirse en el servicio? Cuestiones prácticas, concretas, consuetudinarias, en definitiva, a las que deben referirse los datos obtenidos con la aplicación de una u otra técnica cualitativa. El mismo análisis de contenido, como decimos, deben enfocarse para informar sobre esta clase de cuestiones, dejando a un lado, las más

de las veces, otros factores o elementos discursivos tal vez interesantes sociológicamente pero no pertinentes a estos efectos.

En lo que sigue, precisamente, queremos poner de relieve, mediante un ejemplo práctico, el tipo de investigación cualitativa que se lleva a cabo en la medición de la calidad de los servicios públicos, tomando como referencia un servicio de bienestar social en el ámbito de la Administración Local. Hemos escogido un caso en el que se aplica una de las tres técnicas principales que más se utilizan en la medición de la calidad (observación participante, entrevista en profundidad y grupo de discusión), señalando con carácter previo el protocolo metodológico genérico que define la particular adaptación que su uso en este terreno requiere.

## **UN EJEMPLO DE APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: EL ESTUDIO CUALITATIVO DE CALIDAD DE UNA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL**

### **Protocolo metodológico de los estudios cualitativos de calidad de los servicios**

Al lado de las encuestas de satisfacción de usuarios, el Departamento de Investigación Social de un moderno Ayuntamiento de la Región de Madrid realiza para cada Servicio municipal del que se evalúa su calidad un estudio cualitativo, utilizando las más comunes técnicas cualitativas de investigación social. En virtud de la naturaleza y características del Servicio considerado y de la población a la que éste atiende, se emplean unas u otras técnicas, predominando la entrevista en profundidad y el grupo de discusión, eventualmente en combinación porque así lo aconseje la situación y/o para optimizar la potencia informativa del diseño de la investigación. Es práctica habitual que las dos prospecciones, la cuantitativa y la cualitativa, coincidan cronológicamente en su aplicación, con objeto de evitar los inconvenientes metodológicos derivados de la recogida de datos en momentos distintos y de no afectar más de lo indispensable la dinámica normal de los equipos de trabajo y de los usuarios.

Los estudios cualitativos en la medición de la satisfacción de los usuarios comprenden las fases habituales que comporta la utilización de este tipo de técnicas, pero convenientemente *adaptadas a la especificidad del objeto de estudio*, de tal modo que las investigaciones realizadas sirvan por encima de todo a las necesidades informativas de la Institución. No nos extenderemos aquí, por consiguiente, en el relato de la aplicación de unas técnicas sobradamente conocidas por los sociólogos, pero sí conviene dar noticia de aquellos extremos que son resultado de una adaptación metodológica y poseen alguna singularidad.

En la primera fase de la investigación cualitativa, se concertan varias entrevistas con distintos técnicos y auxiliares del Servicio evaluado que tengan contacto directo con los usuarios, con el fin de que contribuyan a establecer los *ejes temáticos* fundamentales del guión de las entrevistas en profundidad y/o los grupos de discusión,

incorporando la propia percepción del personal del Servicio sobre las fortalezas y debilidades del mismo desde la perspectiva del usuario (el número de estas entrevistas preparatorias al personal del Servicio es variable, dependiendo de las características del mismo, pero normalmente no supera la cifra de cuatro). Aunque existe un guión-tipo de preguntas o temas de discusión para todos los Servicios estudiados, es práctica habitual que se incluyan otras cuestiones en función de las características específicas de cada Servicio y de los intereses evaluativos del personal del mismo, del mismo modo que se hace en las encuestas de satisfacción de usuarios.

En la fase de diseño de la *muestra estructural* del cualitativo, se selecciona a los usuarios aleatoriamente a partir de los listados nominales que suelen poseer los Servicios y en virtud de las tipologías básicas que ofrecen los mismos (por sexo, edad, tipo de uso del Servicio, etc.); cuando estos listados no existen, se seleccionan los usuarios directa y personalmente, procurando el azar, en los propios equipamientos de los Servicios evaluados.

Cuando el investigador contacta con los usuarios seleccionados (o con los sustitutos que se han escogido del mismo modo), procura citarlos, siempre que sea posible, en una dependencia municipal distinta de la del Servicio evaluado, para eliminar esta fuente de contaminación de su discurso, pero en algunos casos se han realizado entrevistas en los propios domicilios de los usuarios en aras de facilitarles al máximo su participación en el estudio. Con la misma filosofía, siempre se adapta el horario de las entrevistas o de los grupos a la conveniencia de los usuarios que participan en el estudio.

En las sesiones de los grupos de discusión suele invitarse a un refrigerio o a un café a los participantes, para favorecer el ambiente coloquial, pero en ningún caso se ofrece a los usuarios recompensa alguna por su asistencia más allá de la intangible que comporta su colaboración en la mejora de los servicios que se les prestan. La excepción la constituyen los grupos de discusión formados con niños (estudios de calidad de las Bibliotecas Municipales, por ejemplo), en los que se obsequia a los pequeños con literatura infantil.

Los textos producidos como resultado de la transcripción de las cintas magnetofónicas en las que se han grabado las entrevistas o las discusiones de los grupos se someten a un análisis de contenido de tipo *semántico*, en sus dos vertientes clásicas: análisis temático y análisis de la evaluación de Osgood (también conocido como *de aseveraciones evaluativas*), modalidades elegidas frente a otras posibles, como serían los análisis a nivel sintáctico o a nivel pragmático (Navarro y Díaz, 1994: 196-208), menos apropiados aquí para los objetivos institucionales de medición de la calidad de los Servicios. El discurso de los usuarios entrevistados o participantes en los grupos de discusión se analiza, por tanto, desde el punto de vista de los temas capitales emergentes y desde el punto de vista de las valoraciones sobre los principales aspectos involucrados en la prestación del servicio. Sin perjuicio de que los usuarios proyecten en su discurso otras cuestiones de su interés, los ejes temáticos sobre los que se les interpela son habitualmente los siguientes:



- a) *necesidades* a las que responde el Servicio (funciones del mismo) desde la perspectiva de sus usuarios, poniendo de relieve el posible contraste existente entre las funciones formales determinadas por la Institución y las que aquéllos le atribuyen
- b) *demandas* de sus usuarios (instalaciones, dotaciones del equipamiento, recursos para la prestación del servicio, sistemas organizativos, personal, información y difusión, actividades complementarias...), que se resumen en un listado al final del apartado correspondiente en el informe definitivo del cualitativo
- c) *sensibilidad social e institucional* (de la sociedad, de la Administración, del Ayuntamiento) en relación con la problemática a la que atiende el Servicio, recabando la percepción del entorno social y de la acción de la Administración en general y de la Institución en particular respecto de los problemas y necesidades de los usuarios

El *análisis de discurso* contempla todos estos ejes independientemente del orden en que los usuarios aborden los mismos y el sociólogo que realiza la investigación se sirve, para analizar e interpretar la información recogida, de una *rejilla temática* que, aunque no registra cantidad sino intensidad, contribuye a poner de manifiesto cuáles son los temas que más interés suscitan y qué valoración reciben.

Del análisis cualitativo de los discursos de los usuarios se desprende que existen unos aspectos del Servicio que se ajustan muy de cerca a las expectativas y demandas de aquéllos, mientras que hay otros aspectos que se valoran como manifiestamente mejorables: se perfilan, en definitiva, *fortalezas y debilidades* de los servicios sometidos a estudio, que son las cuestiones que en última instancia interesan a la Institución en su filosofía de calidad de la gestión. Las fortalezas y debilidades de los servicios socioculturales evaluados se plasman, a título de síntesis, en un *diagrama de intensidad* que permite visualizar con claridad y rapidez las conclusiones principales del cualitativo en lo que se refiere a la medición de la satisfacción de los usuarios de esos servicios, de tal modo que los aspectos que figuran en la parte superior del diagrama son los mejor valorados, los que generan mayor satisfacción en los usuarios, mientras que los aspectos que aparecen en la parte inferior del diagrama son los peor valorados, los que producen menos satisfacción en los usuarios y los que, consecuentemente, hay que mejorar para aumentar la calidad del Servicio percibida por el usuario.

### **Medición cualitativa de la calidad en una Escuela Infantil Municipal**

En el estudio de calidad de la Escuela Infantil Municipal el equipo de sociólogos del Departamento de Investigación Social del ayuntamiento, contemplando las distintas técnicas de investigación social de las que puede servirse, escoge para este caso el grupo de discusión, que le parece más apropiado para abordar el tema cualitativamente y matizar el perfil de las valoraciones de los padres, procediendo del siguiente modo:

- a) Define formalmente los objetivos y las hipótesis de la investigación, siendo éstas las siguientes:
  - i) Las principales fuentes de insatisfacción con el servicio se



encuentran en la relativa obsolescencia y deterioro de la instalación y en los horarios de apertura de la Escuela

- ii) Los padres de los alumnos en general se encuentran satisfechos con el resto de los aspectos de la Escuela, especialmente con el profesorado y la comida

En consecuencia, la recogida de información en la aplicación de la técnica se centrará en la investigación de estos parámetros, a cuyo efecto ha de elaborarse el correspondiente guión temático referencial

- b) Diseña el dispositivo de investigación, decidiendo que se formen tres grupos de discusión de padres, uno por cada uno de los niveles educativos que se imparten en la Escuela, que es el criterio que mejor refleja en este caso la heterogeneidad de la población investigada y que a la vez comporta la suficiente homogeneidad intra-grupo para que la discusión produzca un discurso (el hecho de que posiblemente algunos padres se conozcan resulta en este caso incontrolable). No se toman en cuenta otras características de los participantes, si bien se ha previsto que predominen las mujeres por ser éstas, en general, quienes más implicadas están en la vida escolar de los niños. Se ha previsto también que el número de componentes de cada grupo sea de nueve personas, pensando que es muy posible que haya alguna falta de asistencia a última hora.
- c) Constituye los grupos de discusión con padres de niños de la Escuela, seleccionados al azar a partir del listado de matrículas del curso, sustituyéndolos también al azar cuando los seleccionados en primera instancia no quieren o no pueden formar parte del grupo de discusión. Como se sabe que los padres y madres de los niños trabajan ambos en su gran mayoría, se decide realizar las sesiones de los grupos en las propias dependencias de la Escuela, con objeto de facilitar su asistencia (esto no es lo más correcto técnicamente, como sabemos, pero en este caso se subordina el requisito metodológico a la factibilidad de la investigación). Las sesiones tendrán lugar, por las mismas razones, en horario escolar, aprovechando que los niños están en la Escuela y los padres pueden emplear algún tiempo libre en el grupo de discusión (se ha determinado que el mejor momento es a las 15:30, una hora antes de la habitual para recoger a los niños. El sociólogo responsable del estudio es quien diseña el guión temático de las reuniones, que tiene como puntos principales los siguientes:
- Funciones de la Escuela para los padres
  - Instalaciones
  - Proyecto educativo de centro
  - Seguridad
  - Organización
  - Horarios y vacaciones
  - Alimentación
  - Atención médico-sanitaria
  - Personal
  - Participación, información

- d) Prepara la sala donde van a tener lugar las reuniones de los grupos. Se dispone una amplia mesa redonda, una docena de sillas, dos magnetofones (uno de ellos de repuesto) y se prevé un servicio de café para cada grupo para favorecer el ambiente coloquial de la sesión.
- e) Realiza la aplicación. Los participantes en los grupos de discusión son citados personal y/o telefónicamente, por el procedimiento antes expuesto. Se forma un estadillo de sesiones, con indicación de las personas, el día y la hora por grupo. Cada sesión tiene una duración de 1 hora 15 minutos (advertida a los participantes) y es grabada en magnetofón.
- f) Transcripción de las cintas magnetofónicas, que es efectuada por el personal administrativo del Departamento de Investigación Social. La transcripción al papel se realiza en una sola columna, dejando un amplio espacio marginal para anotaciones analíticas.

### Rejilla temático-valorativa de los grupos de discusión en la Escuela Infantil

#### REGISTROS

TEMAS Y SUBTEMAS	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3
<b>FUNCIONES</b>			
Custodia	+++++	+++++	+++++
Educación	+++++	+++++ .. +.++	+++++ +++++
Socialización	..+++++	+ .+++++	.+++++
<b>INSTALACIONES</b>			
Edificio	..+-----	-----	----- --
Mobiliario, dotaciones	+ +.+.+ +- --	-----+.++-..	..----- ----
PROYECTO EDUCATIVO	+ . . . . . + + + - -	- - . . .	. + + + +
SEGURIDAD	- - - - - + +	+ + + + - - - - +	+ + - - - - - +
ORGANIZACIÓN	. . . - + + +	+ + + + - . . . .	. - + .
<b>HORARIOS</b>			
Diario	- - - - - . + - -	+ .. - - - - - - -	- - - - - .
Vacaciones	.. + - - - - -	- - - - - . - -	+ + - - - - - -
ALIMENTACIÓN	+ + + + + + + +	+ + + + + + + +	+ + + + + + + +
ATENCIÓN MÉDICA	+ + +	+ + + +	+ + + + +
PERSONAL	. . . --+ . + +	+ + . . + + . .	- + + + + . .

Profesorado	++ ++ ++ ++	+ ++ ++ ++	-++ ++ +..
	+ + ++-		++ ++ +
Auxiliar	+ ++ . . .	+ + ++-+..++	+ + + ++
Externo	. . ++ +	+ - . . . +	.+ + ++ ++.
PARTICIPACIÓN	- - - - - + .	- - - + ++ - -	..+ ++ - - - -
INFORMACIÓN	- - - .	-- + + - -	- -.+ +-.+.

SIMBOLOGÍA: ++ Adhesión  
+ Aceptación  
. Descripción, neutro  
- Negación  
-- Rechazo

Figura 1

- g) Análisis e interpretación de la información. El enfoque analítico es del tipo *semántico*, incorporando sus dos principales perspectivas: análisis temático y análisis de las aserciones evaluativas. A partir del guión temático básico, el investigador diseña una plantilla o rejilla en la que apuntar registros que le ayuden a analizar e interpretar la información (figura 1). La rejilla, aunque no registra cantidad sino *intensidad*, pone de manifiesto cuáles son los temas que más interés suscitan y qué valoración reciben. La rejilla es un instrumento de ayuda para el análisis, pero no es, como sabemos, la única fuente de interpretación de los discursos: el investigador ha visto las manifestaciones de los participantes y ha escuchado las cintas (habitualmente varias veces). Además, en un grupo de discusión muy frecuentemente hay emergentes de significado no previstos y hay una parte del discurso que no se busca sino que *se halla* (Ibáñez, 1994:577).
- h) Formulación de conclusiones. El investigador elabora un informe de conclusiones, que incluye un *diagrama de intensidad valorativa* (figura 2), y lo remite a la directora de la Escuela y a la gerencia de área. En el informe aparecen contrastadas las hipótesis de trabajo del estudio, poniéndose de relieve que:
1. Efectivamente, las valoraciones más negativas de los padres se dirigen hacia la conservación y mantenimiento de las instalaciones y hacia los horarios de la Escuela, pero también hacia la seguridad y hacia los sistemas de información y participación. El factor “atención médica” no recibe una valoración claramente positiva, abundando las manifestaciones de desconocimiento de su naturaleza y efectividad
  2. El resto de los aspectos contemplados reciben una valoración positiva, sobre todo, como rezaba en la hipótesis de trabajo ii), el profesorado y la comida

El diagrama de fortalezas y debilidades del Servicio, que pone de relieve cuáles son los aspectos del mismo que producen mayor y menor satisfacción en sus usuarios adopta una forma como la que muestra la figura 2.

### Principales fortalezas y debilidades de la Escuela Infantil

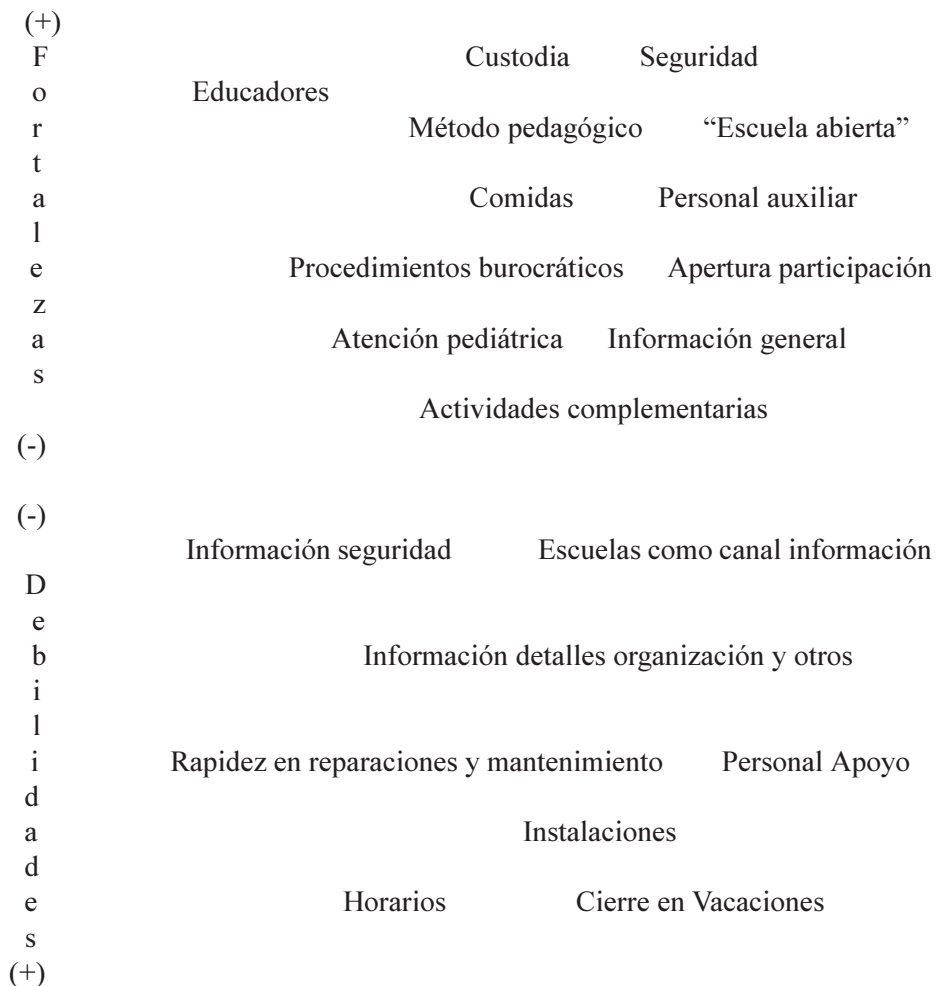


Figura 2

### CONCLUSIÓN

Como hemos querido mostrar, las técnicas cualitativas de investigación social pueden aplicarse a la medición de la calidad de los servicios públicos con el fin de proporcionar a los responsables de la Administración una clase de información

que complementa y refuerza la proveniente de las investigaciones cuantitativas. Los datos de carácter numérico precisan, sobre todo en los servicios públicos denominados *personales* (sociales, culturales, educativos, etc.), de otros datos lingüísticos que ayudan sobremedida a comprender en toda su dimensión las claves que determinan las necesidades y las expectativas y la mayor o menor satisfacción de los usuarios con respecto a esos servicios, y contribuyen de manera importante a implementar mejoras de los mismos que recojan su evaluación por parte de dichos usuarios. La idoneidad y la capacidad prospectiva de las técnicas cualitativas de investigación social en la medición de la calidad de los servicios públicos se incrementan cuando éstas se adaptan a este particular objeto de investigación. La investigación cualitativa comercial constituye un caso particular de la investigación social cualitativa que puede contemplarse como un referente especialmente adecuado para este tipo de medición de la calidad de los servicios públicos que hemos tratado aquí. Por otra parte, hay que señalar que si se siguen determinados protocolos técnico-científicos y se establecen las oportunas estrategias de observación, es posible garantizar suficientemente la validez y la fiabilidad de estos diseños de investigación, con el fin de proporcionar datos cualitativos verídicos y comparables con los de otros estudios cualitativos que tienen el mismo objeto y guardan las mismas pautas metodológicas.

## BIBLIOGRAFÍA

- DENZIN & LINCOLN (eds.) (1994): *Handbook of qualitative research*, Sage, San Francisco (California )
- ALONSO, L.E., (1994): “Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la Sociología cualitativa”, en DELGADO, J.M.-GUTIÉRREZ, J., *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis, Madrid.(1.996): “El grupo de discusión en su práctica. Memoria social, intertextualidad y acción comunicativa”, *Revista Internacional de Sociología*, pp.13, 5-36
- ALVIRA, F. et al. (1981): *Los dos métodos de las Ciencias Sociales*, C.I.S., Madrid
- BARDIN, L., (1986): *Análisis de contenido*, Akal, Madrid
- BROWN, A., (1992): *Gestión de la atención al cliente*, Díaz de Santos, Madrid
- CHÍAS, J., (1991): *El mercado son personas: el marketing en las empresas de servicios*, Mc Graw Hill, Madrid
- CLUB GESTIÓN DE CALIDAD (1999): *Modelo EFQM de Excelencia*, Club de Gestión de Calidad y European Foundation for Quality Management, Madrid
- DENIS MÍNGUEZ, C., (1995): “El aporte específico de los estudios cualitativos”, *Investigación y Marketing*, pp.47, 67-76
- DELGADO, J.M.-GUTIÉRREZ, J., (eds.)(1994): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis, Madrid
- DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS (1999): *Satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas en la Comunidad de Madrid*, Consejería de Hacienda de la Comunidad de Madrid, Madrid
- FERNÁNDEZ NOGALES, A., (1997): *Investigación de mercados: obtención de información*, Civitas, Madrid
- FLIPO, J.P., (1989): *Gestión de empresas de servicios*, Gestión 2.000, Barcelona
- GARCÍA FERRANDO, M.-ALVIRA, F.-IBÁÑEZ,J.,(1994): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Alianza, Madrid
- GONZÁLEZ, P., (1994): “Medir en Ciencias Sociales”, en GARCÍA FERRANDO, M. et al., *El análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, pp.275-333
- GRANDE ESTEBAN, I., (1996): *Marketing de los servicios*, ESIC, Madrid.
- GUASCH, O., (1997): *Observación participante*, C.I.S., Madrid
- HAYES, B.E., (1995): *Cómo medir la satisfacción del cliente*, Gestión 2.000, Barcelona
- IBÁÑEZ, J., (1979): *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*, Siglo XXI, Madrid.- (1991), *El regreso del sujeto*, Amerinda, Santiago de Chile.(1994): “Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión”, en GARCÍA FERRANDO, M. et al., *El análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, pp.569-581
- HAYES, B.E., (1995) *Cómo medir la satisfacción del cliente*, Gestión 2.000, Barcelona
- IVAP (1995): *Gestión de la calidad en la Administración Pública*, IVAP y Gestión 2000, Barcelona.

- KRIPPENDORF, K., (1980): *Content analysis. An introduction to its methods*, Sage, California
- LATIESA, M., (1994): “Validez y fiabilidad de las observaciones sociológicas” en GARCÍA FERRANDO, M. et al., *El análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, pp.335-364
- LÓPEZ-ARANGUREN, E., (1994): “El análisis de contenido”, en GARCÍA FERRANDO, M. et al., *El análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, pp.461-492
- MARTÍN CRIADO, E., (1997): “El grupo de discusión como situación social”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, pp.79, 81-112
- NAVARRO, P.-DÍAZ, C., (1994): “Análisis de contenido”, en DELGADO, J.M.-GUTIÉRREZ, J. (eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis, Madrid, pp.177-224
- ORTEGA, E., (1990): *Manual de investigación comercial*, Pirámide, Madrid
- ORTÍ, A., (1994): “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo”, en GARCÍA FERRANDO, M. et al., *El análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, pp.189-221
- PALACIOS, J.L., (1999): *Técnicas de investigación social para servicios socioculturales*, CEMCI, Granada
- PATTON, M.Q., (1980): *Qualitative evaluation and research methods*, Sage, London
- SANTAMARINA, C.-MARINAS, J.M., (1994): “Historias de vida e historia oral”, en DELGADO, J.M.-GUTIÉRREZ, J. (eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*, Síntesis, Madrid
- PEIRÓ, J. M. , MARTÍNEZ-TUR, V. Y RAMOS, J., (1999): “El triángulo de la calidad de servicio: una aproximación psicosocial”, en *Papeles del Psicólogo*, núm. 74, pp. 18-24.
- ROSANDER, A. C.,(1992): *La búsqueda de la calidad en los servicios*, Díaz de Santos, Madrid.
- SEGUNDAS JORNADAS SOBRE MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (1996): Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid
- SHAW, J.C., (1991): *Gestión de servicios*, Díaz de Santos, Madrid
- SCHATZMAN, L.-STRAUSS, A., (1973): *Field research: Strategies for a natural Sociology*, Prentice Hall, New Jersey
- SELLTIZ, C. et al. (1981): *Métodos de investigación de las relaciones sociales*, Rialp, Madrid
- SPRADLEY, J.P., (1980): *Participant observation*, Holt, Rinehart & Winston, New York
- TAYLOR, S.J.-BODGAN, R., (1996): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós, Barcelona
- TENA MILLÁN, J., (1991): *Organización de la empresa: teoría y aplicaciones*, Gestión 2.000, Barcelona
- VALLES, M.S., (1997): *Técnicas cualitativas de investigación social*, Síntesis, Madrid



WOLFF, B. et al. (1993): "Focus groups and surveys as complementary research methods: a case example", en MORGAN, D.L., *Successful focus groups: advancing the state of the art*, Sage, California, 118-136