

Revista de Ciencias Sociales

Ruta de Investigación Cualitativa – Naturalista: Una alternativa para estudios gerenciales

González-Díaz, Romel Ramón*
Acevedo-Duque, Ángel Eduardo**
Guanilo-Gómez, Santos Lucio***
Cruz-Ayala, Katusca****

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo describir una propuesta metodológica que muestre los procedimientos tecno-operativos a seguir en la investigación cualitativa-naturalista en las ciencias gerenciales. Para ello, se presenta una descripción procedimental y aplicada en un estudio que busca develar los factores que generan satisfacción laboral en la fábrica de calzado Acosta. Se seleccionaron 3 trabajadores según criterios de inclusión y exclusión (saturación de datos). Los mismos se sometieron a un proceso de codificación, análisis e interpretación de los hallazgos significativos del estudio, a la luz del contexto desarrollado (relativización). Los resultados muestran una ruta investigativa cualitativa-naturalista que constituye una estrategia tecno-metodológica efectiva para abordar problemas de investigación complejos en las ciencias sociales y gerenciales, que concibe la integración de técnicas, herramientas y análisis secuenciales categoriales, como producto del pilotaje de la pregunta de investigación a informantes clave-primario y surgimiento de categorías apriorísticas (entrevistas semiestructuradas); Codificación, emergen códigos abiertos, asociados con categorías orientadoras (enraizamiento y densidad); Análisis, se presentan redes semánticas, tablas código-documento, coocurrencia de códigos; e, Interpretación, según la relativización del contexto y sujetos intervinientes para responder a la pregunta de investigación.

Palabras clave: Investigación cualitativa; naturalismo; pluralismo; estrategias tecno-operativas; ciencias gerenciales.

* Doctorado en Educación. Doctor(c) en Gerencia. Magister Scientiarum en Gerencia Financiera. Director del Centro Internacional de Investigación y Desarrollo – CIID, Colombia. E-mail: director@ciid.com.co  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7529-8847>

** Ph.D. en Gestión Pública y Gobierno. Doctor en Ciencias Gerenciales. Especialista en Gerencia de las Organizaciones. Licenciado en Administración. Observatorio de Políticas Públicas. Docente en la Universidad Autónoma de Chile. E-mail: angel.acevedo@uautonoma.cl  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8774-3282>

*** Doctor en Gerencia. Profesor de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. E-mail: guanilog@unjbg.edu.pe  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7611-937X>

**** Economista. Investigadora del Centro Internacional de Investigación y Desarrollo – CIID, E-mail: kathyc037@gmail.com  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9389-8424>

Qualitative Research Route - Naturalist: An alternative for management studies

Abstract

The present study aims to describe a methodological proposal that shows the techno-operational procedures to be followed in qualitative-naturalistic research in management sciences. For this, a procedural description is presented and applied in a study that seeks to reveal the factors that generate job satisfaction in the Acosta footwear factory. 3 workers were selected according to inclusion and exclusion criteria (data saturation). They were subjected to a process of coding, analysis and interpretation of the significant findings of the study, in light of the context developed (relativization). The results show a qualitative-naturalistic research path that constitutes an effective techno-methodological strategy to tackle complex research problems in the social and managerial sciences, which conceives the integration of techniques, tools and sequential analyzes to interpret and understand the social phenomenon. It is concluded in a 4-phase route: spontaneous categorical interviews, as a product of piloting the research question to primary-key informants and the emergence of a priori categories (semi-structured interviews); Coding, open codes emerge, associated with guiding categories (rooting and density); Analysis, semantic networks, code-document tables, code co-occurrence are presented; e, Interpretation, according to the relativization of the context and subjects involved to answer the research question.

Keywords: Qualitative research; naturalism; pluralism; techno-operational strategies; managerial sciences.

Introducción

La historia ha estado marcada por la presencia de grandes pensadores quienes, en su proceso de reflexión sobre la verdad, han transitado por diferentes posicionamientos onto-epistémicos que demarcan la forma de hacer ciencia (Migliori, 2020). Por una parte, los realistas manifiestan que los objetos existen con independencia del observador y configuran una manera de percibir la realidad, tal cual es, en el contexto y sin matices (Marchese, 2020). Por otra parte, para los idealistas, la realidad está asociada a la mente y otras posturas, como el Agnosticismo, declaran que la verdad es desconocida e incognoscible (Moraes, 2018; Thomé, 2019).

Según Montoya, Cendros y De Guerrero (2007), estas maneras de facilitar la eclosión de la verdad implícita en una determinada realidad, es un modo de ver lo que se ha denominado paradigma o formas de responder

a las dimensiones estructurantes de la realidad cuestionada (González-Díaz y Bustamante-Cabrera, 2021). En la literatura científica, se aprecia a través de Guba y Lincoln (2002); Rodríguez (2017); así como, Polomoshnov et al. (2018), que el acercamiento del investigador ante el fenómeno de estudio debe estar enmarcado en tres aristas: Ontológica (naturaleza de la relación fenómeno e investigador); epistemológica (naturaleza del fenómeno de estudio); y, metodológica (procedimiento para descubrir lo cognoscible). Este acercamiento permite identificar el paradigma investigativo asociado al posicionamiento onto-epistémico.

Los paradigmas de investigación, en su acepción simple y tradicional, se clasifican en positivistas y postpositivista. El positivismo lógico, representado por Augusto Comte, toma aspectos realistas y afirma generar conocimiento científico en función de causa y efecto, donde se intenta explicar y predecir el

fenómeno de estudio. Con la llamada crisis de la ciencia, definida ampliamente por Thomas Kuhn, se describe la insuficiencia de la ciencia normal para responder a las nuevas necesidades contemporáneas, entre ellas, intentar estudiar el fenómeno social con un positivismo lógico.

Todo ello permitió la aparición de nuevas formas de hacer ciencia social (postpositivismo), a través del paradigma naturalista (Heidegger, 1988; Gadamer y Parada, 1998; Donn, 1999), quienes se caracterizaron por estudiar la realidad desde una perspectiva múltiple, holística y definida por la construcción de significados a través de la interrelación de sujetos, fundamentalmente descriptiva e interpretativa, utilizando la fenomenología lógica para dar cuenta a la comprensión del fenómeno estudiado. En esta separación paradigmática, aparece la palabra naturalismo o naturalista como un dimensionalismo metodológico que descarta o, por lo menos, evita la estadística como fuente de análisis e interpretación de los resultados.

La esencia de la investigación cualitativa-naturalista, se enmarca principalmente en dos posturas divergentes acerca del ser y su búsqueda de la verdad (fenomenología). Por una parte, Donn (1999) desarrolla un andamiaje filosófico que define su postura fenoménica orientada hacia la reflexión. Por otro lado, Heidegger (1988) se proyecta hacia una fenomenología orientada a la hermenéutica.

En este escrito no se pretende profundizar sobre los pensamientos nucleares de dichos pensadores, quienes, sin duda alguna, marcaron un hito en la historia del pensamiento filosófico contemporáneo, sino se intenta describir un diseño de investigación que ejecute a plenitud la idea central del naturalismo. La falta de entendimiento de dichos aspectos filosóficos mantiene inquieto a algunos investigadores cualitativos principiantes.

Al respecto, estudios recientes sobre los diseños de investigación cualitativos utilizados en los últimos años en las publicaciones académicas (no indexadas) en el área gerencial, dejan entrever falencias en la

sistematización, objetivación y transparencia en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos (Mallett, Wapshott y Vorley, 2019; Reis, Amorim y Melão, 2019). Por tanto, tienden a la confusión y carencia de rigor científico, lo que imposibilita la aceptación en la comunidad científica (Ashworth, McDermott y Currie, 2019; Reis et al., 2019). Esta brecha metodológica ha generado falta de confianza por parte de editores, revisores y lectores.

Por otra parte, Aguinis y Solarino (2019); Lazazzara, Tims y De Gennaro (2020), consideran a la investigación científica (entendida desde el naturalismo) como la forma más expedita y válida para acceder al conocimiento. Se deduce que no debe existir ningún tipo de limitación a la misma, bien sea por razones morales, políticas, ideológica o religiosa a la investigación, evitando la pérdida de posibles beneficios para la humanidad y la oportunidad de aumentar el conocimiento. Desde este punto de vista, la limitación a la investigación, por la razón que fuere, no compensa la pérdida de los posibles beneficios. Por consiguiente, en esta investigación se presenta una ruta de investigación cualitativa-naturalista a través de su ejemplificación en un estudio en las ciencias gerenciales, donde se describe un procedimiento claro, conciso y preciso para la obtención de resultados consistentes.

1. Metodología de Investigación Cualitativa

La metodología de investigación hace alusión, simultáneamente, tanto a la manera cómo se enfocan los problemas y cómo se buscan las respuestas a los mismos (Ynoub, 2020). En ese sentido, las posturas ontopistémicas demarcan la manera como se concibe la realidad (Ashworth et al., 2019). En la investigación cualitativa, se considera que la realidad nunca podrá ser aprehendida en su totalidad y requiere de la existencia de un sujeto cognoscente influenciado por sus aspectos culturales y relaciones sociales individuales,

que hacen que la realidad epistémica dependa para su definición, comprensión y análisis, del conocimiento de las formas de percibir, pensar, sentir y actuar, propias de esos sujetos cognoscentes (González-Díaz y Hernández-Royett, 2017; González-Díaz y Serrano, 2018).

La investigación cualitativa genera, entonces, conocimiento a partir de la indagación guiada, llamada también “diseño emergente”, en contraposición a un diseño previo (Pérez y Moreno, 2019). Este diseño emergente se estructura a partir de los sucesivos hallazgos que se van realizando durante el transcurso de la investigación. La validación de las conclusiones obtenidas se hace a través del diálogo, la interacción, la experiencia y la vivencia; las que se van concretando mediante consensos nacidos del ejercicio sostenido de los procesos de observación, reflexión, diálogo, construcción de sentido compartido y sistematización.

La metodología de investigación cualitativa, reconoce al ser humano como productor de conocimientos, a fin de comprender la realidad a través de la construcción de significados, rescatando la heterogeneidad de la sociedad. Su estructura metodológica no es lineal ni previa, la misma emerge en el desarrollo del estudio a través de un proceso inductivo donde se van reconstruyendo las realidades de los sujetos investigados, desde su ambiente natural. Para este estudio, la fenomenología de Merleau-Ponty (1982); Heidegger (1988); Donn (1999); entre otros, trazan un eje argumental hacia la defensa del carácter específico de la realidad humana, esto la hace irreductible a categorías de análisis de la realidad física cuya esencia son los objetos o cosas materiales.

2. Rigor científico en la investigación cualitativa

El rigor científico es uno de los temas críticos frente a las posturas positivistas (newtoniana, sustentadas en el reduccionismo y la universalidad) y postpositivistas (naturalismo, sobre la base de

la fenomenología); sus diferencias ontológicas reconfiguran los procesos metodológicos y, con ello, la manera de conferir rigor a las investigaciones, el cual no puede ser igual debido a las diferencias en la relación entre el sujeto-objeto de estudio (Arias y Giraldo, 2011). Una de las críticas a la investigación cualitativa, está relacionada con el rigor científico, hasta el punto de afirmar que “no es el sello del naturalismo” (Rada, 2016).

El paradigma naturalista demanda criterios diferentes a los aplicados en la investigación cuantitativa, dado que el instrumento de recolección de datos es el propio investigador (Kane, 2012). Por consiguiente, Ventura-León y Barboza-Palomino (2017) sugieren otorgar rigor científico a través de la credibilidad (validez interna), la transferibilidad (validez externa) y la confirmabilidad (objetividad), con ello se espera avanzar en claridad frente a la falta de pertinencia de los términos convencionales cuando se aplican al naturalismo y provean alternativas que soporten en una forma lógica las relaciones derivadas de los axiomas naturalistas. Para una mejor comprensión, se detallan los criterios de rigor científico de la investigación cualitativa naturalista, de acuerdo con Castillo y Vásquez (2003); y, Arias y Giraldo (2011):

a. Credibilidad: Está relacionada con la validez interna y la garantía que lo registrado en el estudio es una copia fiel y exacta de aquello que existe en la conciencia del informante clave a través de sus sentimientos, anécdotas y experiencias.

b. Transferibilidad: Está relacionada con las especificidades de los escenarios e informantes que permitan a la comunidad científica reconocer las situaciones en las que se desarrolló el estudio. Las investigaciones cualitativas, se centran en el estudio de fenómenos sociales complejos, sus condiciones, calidad de la información y escenarios donde se desarrolla el estudio, el cual distorsiona los hallazgos por su emergencia. Estos estudios son únicos y no generalizables o trasladables a otros contextos para obtener los mismos resultados.

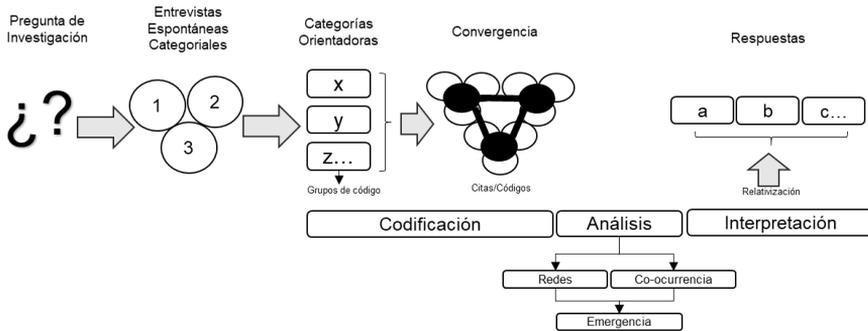
c. Confirmabilidad: Hace referencia a los niveles de objetivación, es decir, de percibir el mundo deshumanizado. En la fenomenología, se necesita de la “epojé” como fundamento que impida todo prejuicio del investigador ante lo estudiado, en otras palabras, el investigador debe tener neutralidad en los procesos de interpretación de los datos.

Por otra parte, la investigación cualitativa-naturalista requiere de otros procesos que robustecen el rigor científico de la misma, entre ellos: La triangulación en sus diferentes tipologías, que puede validar los hallazgos significativos; de igual manera, los criterios de selección de los informantes clave, los cuales otorgan la calidad del dato obtenido, dejando la posibilidad de ir perfilando los datos durante el proceso de saturación, esto garantiza un volumen adecuado y de calidad de la información codificada. Por último, en función de dar mayor confianza, se deben

generar procesos de socialización de los hallazgos ante la comunidad científica.

3. Propuesta de la Ruta de Investigación Cualitativa Naturalista

Este estudio presenta una propuesta metodológica como producto de la experiencia y análisis comparativos de diferentes rutas cualitativas-naturalistas en las ciencias gerenciales (Brown, Wäppling y Woodruffe-Burton, 2020; Hernández, Ravina y Chumaceiro, 2020), lo que permitió detectar brechas metodológicas, caracterizadas por carencia en el rigor científico desde la construcción de las categorías orientadoras hasta la presentación de los resultados. Para ello se presenta una propuesta metodológica detallada en la Figura I.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura I: Diagrama procedimental de la ruta cualitativa-naturalista

3.1. Pregunta de investigación

La interrogante del estudio debe ser congruente con la metodología asumida y refleja el posicionamiento onto-epistémico del investigador. Hacer un cuestionamiento cualitativo involucra un proceso en el que se

determina la zona, el asunto de análisis, la pregunta y el sitio del análisis. La misma debe formularse como centro de todo el proceso de estudio consecuente y pertinente. En esta ruta de investigación cualitativa naturalista, la pregunta involucra un proceso, a menudo desordenado, con etapas que interaccionan

entre sí, que se superponen o cambian en su orden.

El proceso se basa en decidir: a) La zona de indagación; b) el asunto que se debe averiguar; c) la pregunta de averiguación; y, d) el sitio del análisis. Todas estas piezas influyen en las demás, de tal forma que se van ajustando para poder hacer un análisis coherente, importante y posible. Por consiguiente, el proceso no es lineal, sino interactivo (De la Cuesta-Benjumea, 2008). Para efectos de dar detalle procedimental, se presenta la siguiente interrogante en las ciencias gerenciales: ¿Cuáles son los factores que generan satisfacción laboral en la fábrica de calzado Acosta en la ciudad de Montería, Colombia?

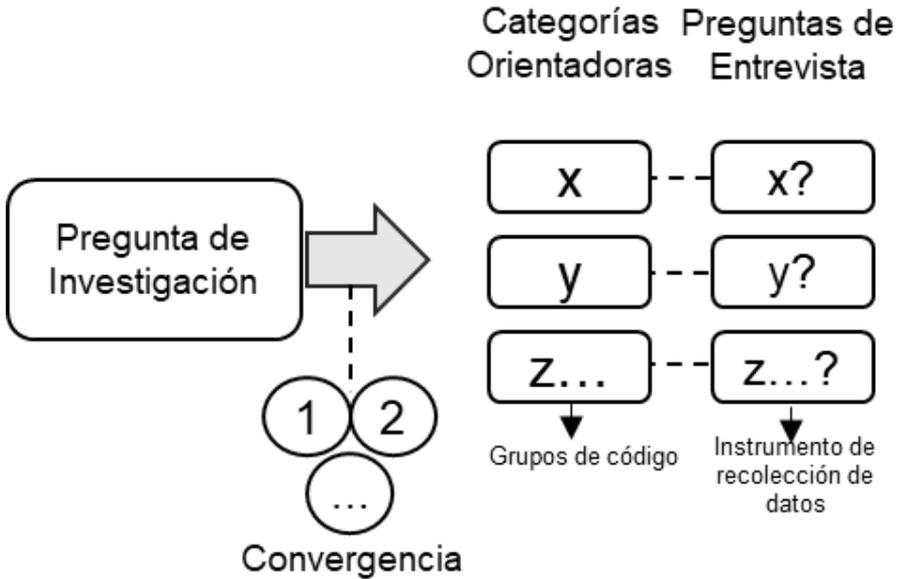
3.2. Entrevistas espontáneas categoriales

Según González-Díaz y Serrano (2018), realizar Entrevistas Espontáneas Categoriales (EEC) es un procedimiento que emerge de la necesidad de los investigadores cualitativos al momento de formular las categorías orientadoras del estudio. La evidencia empírica, según Hernández (2014), señala que “los investigadores carecen de argumentos para seleccionarlas y, en ocasiones se aborda desde el reduccionismo teórico” (p.12), es decir, a través de un estado del arte de las categorías del estudio. Dicho procedimiento ampliamente aplicado en las investigaciones cualitativas, debilita el proceso inductivo propio de la

emergencia de la realidad estudiada (Elliott y Roberts, 2020).

Por ejemplo, a través de una revisión de la literatura científica actualizada (2019-2020) relacionada con los factores que intervienen en la satisfacción laboral en las fábricas, se encuentran estudios asociados a capacitaciones sobre robótica para mejorar el desempeño laboral, compensaciones por parte de los administradores de talento humano como viajes turísticos a sus empleados, así como aquellos concernientes a las relaciones sociales mediante la realidad virtual como fuente de comunicación laboral (Mulki, Laskk y Jaramillo, 2008; Mosquera-Dussan et al., 2020; Wood, Cisneros y Whatley, 2017). Esto lleva a reflexionar sobre las diferencias socioculturales y sus problemáticas de estudio, donde los problemas son únicos y deben ser estudiados en su contexto natural, por lo tanto, importar categorías en otros contextos al estudiado, pueden distorsionar y hacer irreal el fenómeno social.

Por tanto, una vez conocida la pregunta de investigación, se procede a efectuar unas EEC como una especie de prueba piloto a los informantes clave, quienes cumplen los criterios de inclusión del estudio. Esto permite develar las necesidades propias del fenómeno de estudio y precisar sobre los focos de atención prioritarios. Las EEC son el primer contacto con los sujetos de investigación y para ello, es necesario establecer un procedimiento que permita mantener el rigor científico (ver Figura II).



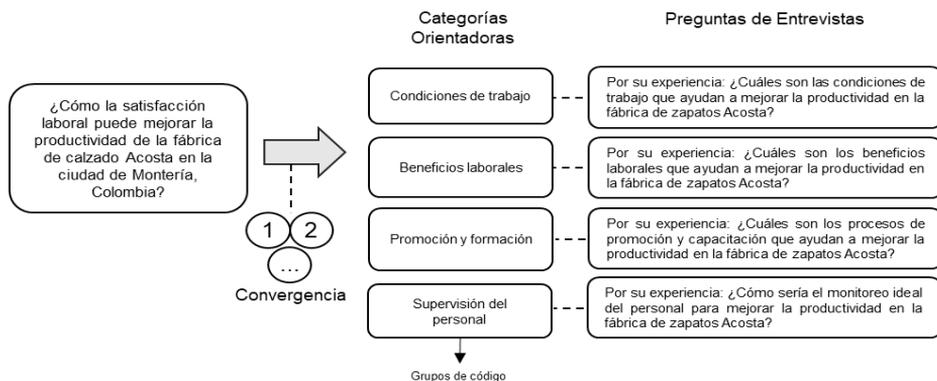
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura II: Procedimiento para las Entrevistas Espontáneas Categoriales

Esta interrogante marca el horizonte para las entrevistas abiertas en modo de conversatorio entre los sujetos de investigación seleccionados para las EEC. Luego de las respuestas a dicha interrogante, se procede al análisis de datos cualitativos (*Atlas.ti9*), donde se debe considerar la densidad y enraizamiento para determinar los códigos emergentes (que constituyen las categorías orientadoras del estudio). De ellas, se desprende el proceso de categorización de la investigación y preguntas del proceso de interacción sujeto de estudio, así como sujeto investigador (instrumento de

recolección de datos).

Para el caso-ejemplo analizado, se aplicaron las EEC a 3 trabajadores de la fábrica de calzado, quienes mantienen más de 5 años de experiencia en la fábrica (criterios de selección). Una vez formulada la pregunta de investigación y efectuado el análisis hermenéutico de los discursos se pudo determinar las siguientes categorías orientadoras: Condiciones de trabajo, beneficios laborales, relaciones humanas, promoción y capacitación, así como supervisión del personal (ver Figura III).



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura III: Aplicación de las Entrevistas Espontáneas Catoriales

3.3. Categorías orientadoras

En la Figura III, se observa la conexión entre las EEC y las preguntas del instrumento de recolección de datos. Entre ellas se puede apreciar a las categorías orientadoras, definidas por Cisterna (2005) como aquellos tópicos apriorísticos, es decir, contruidos antes del proceso de recopilar los datos, que surgen desde el levantamiento de referenciales significativos a partir de la propia indagación. Estos tópicos emergen dentro de la investigación a partir de la convergencia de perspectivas (informantes pilotos) de las categorías emergentes-preliminares (Entrevistas Espontáneas Catoriales) y, de allí, se construyen los propósitos específicos del estudio y las preguntas que configuran el instrumento de recolección de datos.

La especificidad del foco de la investigación está dada por el problema concreto que se quiere investigar. Desde este punto de vista, la investigación cualitativa

siempre tiene un carácter fenomenológico que expresa la relación dialéctica que surge en la relación intersubjetiva entre las personas que conforman la unidad de estudio (Cisterna, 2005). Para el caso de investigación en ciencias gerenciales, las EEC aplicadas a los informantes clave a través de un pilotaje, arrojaron como categorías apriorísticas (grupo de código) las siguientes: Condiciones de trabajo, beneficios laborales, relaciones humanas, promoción y capacitación, así como supervisión del personal, como se indicó anteriormente. Luego, de manera inductiva, se configuran las preguntas del instrumento de recolección de datos para ser aplicado a la unidad de estudio.

3.4. Criterios de selección de los informantes clave

El investigador es quien otorga

significado a los resultados de su estudio. Para ello, debe garantizar la calidad de la información según los criterios de selección (inclusión y exclusión) de los informantes clave. Los criterios de inclusión, son aquellas propiedades cuyo cumplimiento identifica a los sujetos de estudios; y los criterios de exclusión, se refieren a las propiedades que podrían generar sesgos en la información a ser recolectada en función del propósito principal de la investigación.

Estos criterios deben garantizar la saturación de la información, entendida como el punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos (Martínez-Salgado, 2012). Sin embargo, Saunders et al. (2018) advierten contra la denomina falsa saturación, la cual puede originarse por un enfoque demasiado restringido, una búsqueda mal encaminada, e incluso, por una falta de perspicacia del investigador.

Es por ello, que se sugiere que la inclusión de nuevas unidades de observación debe continuar hasta que el investigador disponga de los elementos necesarios para construir una teoría comprensiva y convincente sobre el tema. Para el caso de ciencias gerenciales, que se presenta como modelo, los criterios de inclusión fueron: Trabajadores de la fábrica de calzado, quienes mantienen más de 5 años de experiencia en la fábrica; y se excluyen a los trabajadores ubicados en oficinas.

3.5. Codificación

El proceso de codificación hace referencia a la parametrización de citas de documentos (video, audio, textos, imágenes y fotografías), donde un extracto de ellos da cuenta de significados, lo que puede dibujar o desdibujar el fenómeno estudiado en un todo y/o sus particulares, mientras se profundiza

la información, subyacen de significados para darle sentido a lo que se examina. Estos significados van emergiendo durante el proceso de codificación como sombras que luego se reintegran como estructura integradora (Martínez, 2006). Para efectos de la propuesta, esta etapa requiere cumplir con los siguientes procesos:

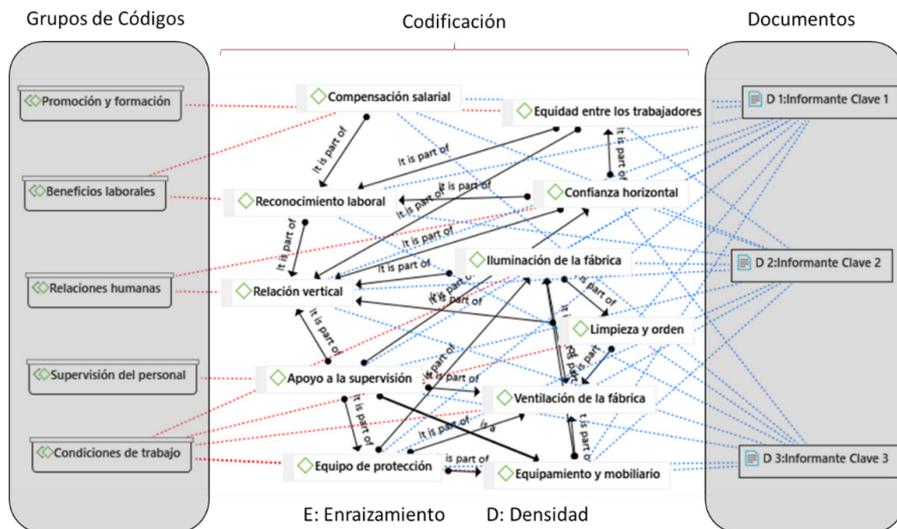
a. Codificación libre: La cual está relacionada a la asignación de códigos a nuevas citas en los documentos estudiados.

b. Codificación por lista: Se refiere a los códigos existentes, previamente citados.

c. Grupos de códigos: Hace alusión al conjunto de código que comparten similitudes hasta el punto que pueden categorizarse y relacionarse en grupos. Dentro de la lógica cualitativa los grupos de códigos también adquieren el nombre de categorías orientadoras.

d. Grupos de documentos: También pueden agruparse según su origen o tipología en función del diseño metodológico. Por ejemplo: Entrevistas a informantes clave (agrupa a todas las entrevistas de informantes); evidencia multimedia (agrupa las imágenes, fotos, videos y audios); evidencia teórica (agrupa los estudios sobre el área de estudio). Esto facilitará la convergencia en sus diferentes formas y combinaciones.

El desarrollo del proceso de codificación se inicia con la creación de grupos de códigos y grupos de documentos; luego se procede a la asignación de códigos libres dentro de los documentos estudiados, teniendo en cuenta la experticia del investigador, quien debe homogeneizar y parametrizar los códigos en función de los discursos. Así mismo, se debe atender en lo sucesivo a la utilización de los códigos por lista. Una vez asignados los códigos en los documentos estudiados, se inicia un proceso de sistematización, el cual consiste en relacionar (entre e intra) los códigos, el mismo se ejecuta en tres fases (ver Figura IV).



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura IV: Aplicación de la codificación, ejemplo en ciencias gerenciales

En la Figura IV se pueden observar las siguientes fases:

Fase 1.- Enraizamiento: Se refiere a la relación de las citas dentro de los códigos, es decir, representa el número de citas que hacen mención del código.

Fase 2.- Densidad: Está asociada con la vinculación y el tipo de relación entre los códigos, es decir, representa el número de veces que un código se corresponde con otros.

Fase 3.- Vinculación grupo-código: Hace alusión a la articulación de los códigos con los grupos.

3.6. Convergencia o triangulación hermenéutica

Una vez finalizada la codificación, se inicia el proceso de convergencia o triangulación hermenéutica, entendido como la acción de reunión y cruce dialéctico de toda

la información pertinente al objeto de estudio, surgida en una investigación por medio de los instrumentos correspondientes, y que en esencia constituye el *corpus* de resultados de la investigación (Abdalla et al., 2018). Este procedimiento puede darse en alguna de las siguientes maneras:

a. Triangulación de datos: Considera las dimensiones temporales, espaciales y los sujetos para realizar comparaciones.

b. Triangulación de investigadores: Se refiere a las diferentes perspectivas de los sujetos de investigación hacia un mismo fenómeno de estudio, con el fin de minimizar el error interpretativo de juicios de valor del investigador.

c. Triangulación teórica: Hace alusión al estudio del fenómeno desde diferentes posturas teóricas.

d. Triangulación metodológica: Intenta generar convergencia a través de diferentes perspectivas metodológicas.

En el caso de estudio, se realizó una triangulación de datos considerando a los informantes clave. En otras palabras, se hizo una convergencia de perspectivas de los trabajadores de la fábrica de calzado, con el fin de develar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la fábrica de calzado Acosta.

4. Análisis

En esta etapa del estudio, se pretende efectuar diferentes análisis que confieran rigor en el proceso analítico de los datos cualitativos presentados a través de los informantes clave, los cuales fueron sometidos a un proceso de codificación para una posterior convergencia de perspectivas de los trabajadores. Se utilizó como herramienta informática, para análisis de datos cualitativos, el programa *Atlas.ti9*, el cual facilita organizar, re ensamblar y administrar su material de manera sistemática (Hernández-Julio et al., 2019; González-Díaz, Vásquez et al., 2020; Hernández-Julio et al., 2020). En este sentido, se efectuaron los siguientes análisis:

4.1.- Redes semánticas

Una red semántica constituye un esquema de representación interconectado, como una forma de representación del saber lingüístico, donde los códigos y sus interrelaciones se ilustran mediante un grafo (González-Díaz et al., 2021). En el caso de estudio en ciencias gerenciales, se puede observar en la Figura IV el comportamiento de estos en función de los grupos de códigos (categorías orientadoras), los informantes clave (documentos) y las interconexiones entre códigos.

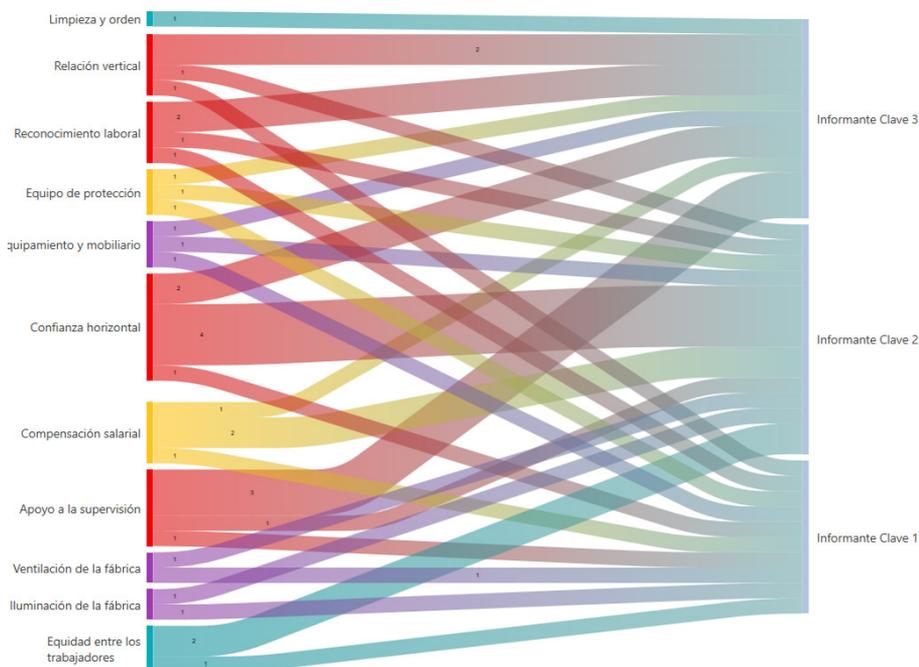
4.2.- Co-ocurrencias

En este aparte, se realiza un análisis código-documento. Específicamente, los documentos (informantes clave para el caso de estudio) son valorados sobre su interacción con los códigos asignados generando los siguientes resultados (ver Figura V).

La Figura V, permite detectar la frecuencia de los códigos ante los informantes clave y su concentración porcentual, por ejemplo: El caso sobre satisfacción laboral muestra el 39,47% del total de los discursos analizados y estuvo enfocado básicamente en el trabajo en equipo (66,67%) y la confianza horizontal (57,14%), entre el resto de los códigos. El informante clave 3 (34,21%), con un discurso enfocado en el apoyo de la supervisión (60%), orden y limpieza (100%) y relación vertical (60%). El informante clave 1 (26,32%), un discurso centrado en la iluminación (50%) y la ventilación (50%).

4.3. Emergencias

Para determinar las categorías emergentes en el análisis hermenéutico, se debe efectuar el cálculo del denominado Índice de Emergencia (IE) por códigos, para lo cual se debe sumar el Enraizamiento (E) y Densidad (D). Luego se debe hallar la media aritmética (x) de los IDE, donde todo IE por código $> (x)$ es considerado como: Categoría Emergente, definido como aquel proceso reconstructivo del estudio que devela los aspectos subyacentes en función de la triangulación. Esto permite diferenciar entre códigos ordinarios ($IE \leq x$) de aquellos códigos extraordinarios ($IE > x$). Para efectos del ejemplo en ciencias gerenciales el $x=7$ (ver Tabla 1).



Códigos	Informante Clave 1 Gr=10		Informante Clave 2 Gr=8		Informante Clave 3 Gr=8		Totales	
	Fila	Tabla	Fila	Tabla	Fila	Tabla	Fila	Tabla
• Apoyo a la supervisión Gr=5	25,2%	3,3%	16,8%	2,2%	58,1%	7,7%	100,0%	13,2%
• Compensación salarial Gr=4	32,2%	3,3%	43,0%	4,4%	24,8%	2,6%	100,0%	10,3%
• Confianza horizontal Gr=7	19,2%	3,3%	51,2%	8,9%	29,6%	5,1%	100,0%	17,4%
• Equidad entre los trabajadores Gr=3	42,9%	3,3%	57,1%	4,4%	0,0%	0,0%	100,0%	7,8%
• Equipamiento y mobiliario Gr=3	41,1%	3,3%	27,4%	2,2%	31,6%	2,6%	100,0%	8,1%
• Equipo de protección Gr=3	41,1%	3,3%	27,4%	2,2%	31,6%	2,6%	100,0%	8,1%
• Iluminación de la fábrica Gr=2	60,0%	3,3%	40,0%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%	5,6%
• Limpieza y orden Gr=1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	2,6%	100,0%	2,6%
• Reconocimiento laboral Gr=4	31,2%	3,3%	20,8%	2,2%	48,0%	5,1%	100,0%	10,7%
• Relación vertical Gr=4	31,2%	3,3%	20,8%	2,2%	48,0%	5,1%	100,0%	10,7%
• Ventilación de la fábrica Gr=2	60,0%	3,3%	40,0%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%	5,6%
Totales	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura V: Co-ocurrencia código-documento y diagrama de Sankey

Tabla 1
Resultados del Índice de Emergencia (IDE) sobre el caso de estudio

Códigos	Enraizamiento	Densidad	IDE
Confianza horizontal	7	4	11
Apoyo a la supervisión	5	5	10
Relación vertical	4	6	10
Reconocimiento laboral	4	4	8
Equipo de protección	3	4	7
Equipamiento y mobiliario	3	4	7
Iluminación de la fábrica	2	5	7
Ventilación de la fábrica	2	5	7
Equidad de los trabajadores	3	3	6
Compensación salarial	4	1	5
Limpieza y orden	1	3	4

Fuente: Elaboración propia, 2021.

5. Interpretación y respuesta a la pregunta de investigación

Una vez finalizado los análisis de las redes semánticas, co-ocurrencias y emergencias, se tiene la información suficiente para interpretar los hallazgos significativos del estudio, a la luz del contexto en que se desarrollaron (relativización). En ese sentido, Taylor, Bogdan y DeVault (2015), definen la relativización de los datos como el proceso de interpretación en el contexto en el que fueron recogidos, responden a lo siguiente: Influencia del observador sobre los escenarios, diferencias entre lo que los informantes clave dicen y hacen cuando están solos y cuando hay otros en el lugar, datos directos e indirectos, distinción entre la perspectiva de una persona y las de un grupo, y autorreflexión crítica.

En cuanto a su aplicación en el ejemplo utilizado (caso de estudio en las ciencias gerenciales), cuyo propósito principal fue develar los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la fábrica de calzado Acosta de la ciudad de Montería, Colombia, se observa que la fábrica

se ha mantenido por más de 35 años en el mercado del calzado, siendo reconocida por la calidad en sus productos.

El estudio se realiza entre julio/2019 a diciembre/2020 en un periodo de bonanza. Por cuanto las interpretaciones discursivas sustentadas en contextos y categorías emergentes se manifiestan en condiciones de trabajo adecuadas para el desarrollo de las actividades operativas, sin embargo, existen algunas dificultades como la iluminación y ventilación (González-Díaz, Acosta-Molto et al., 2020; Gonzalez-Díaz, Becerra-Peréz y Acevedo-Duque, 2020). Por otra parte, el salario devengado por los colaboradores les permite cubrir sus necesidades propias y familiares.

Los supervisores evalúan continuamente el trabajo, orientan y enseñan cuando se desconoce alguna tarea, pero no reciben el reconocimiento del jefe cuando se realiza un buen trabajo. En cuanto a las relaciones humanas, los trabajadores de la fábrica consideran que sus jefes fomentan las buenas relaciones entre los colaboradores, se tiene confianza entre los compañeros del trabajo,

las funciones y responsabilidades están bien definidas. Por otra parte, existen dudas en cuanto a la equidad para el desarrollo de carrera y, además, se considera que el ascenso en el trabajo no involucra una mejora remunerativa y la antigüedad no es un criterio para ascender a otros puestos de trabajo.

Este artículo presenta una alternativa procedimental para la investigación cualitativa-naturalista, describe la sistematización de los datos sustentada en la fenomenología y hermenéutica, utilizando extractos de un estudio relativo a la satisfacción laboral en la fábrica de calzado. En particular, se debatió la fenomenología como una forma de seguir orientándose hacia lo inductivo a través de entrevistas espontáneas categoriales, que demarcan una ruta para la formulación de preguntas de las entrevistas dirigidas a los informantes clave previamente seleccionados en función de garantizar la calidad del dato.

Así mismo, se profundizan los procedimientos de codificación discursivos atendiendo al grado de enraizamiento y densidad de los códigos; lo cual conforma los argumentos meta-analíticos necesarios para el investigador, a fin de lograr una reflexión fenomenológica descriptiva e interpretativa de las experiencias vividas, materializadas en la relativización de la espacialidad, corporalidad, comunalidad y temporalidad, las cuales pueden superponerse para proporcionar mayor profundidad y conocimiento del fenómeno que se está estudiando.

Conclusiones

La ruta investigativa cualitativa-naturalista constituye una estrategia tecno-metodológica para abordar problemas de investigación complejos en las ciencias sociales y gerenciales, la cual concibe la integración de técnicas, herramientas y análisis secuenciales para interpretar y comprender el fenómeno social. Por tanto, es una forma innovadora de la investigación social que logra integrar los datos y la confirmación de los hallazgos de ambos tipos de datos; expandir (divergencia

entre datos y ampliar conocimiento) y discordancia (inconsistencias entre datos); así como, revelar múltiples fenómenos que están en el entramado problemático, mediante la suavización de triangulación discursiva.

Diversos estudios cualitativos están utilizando la ruta investigativa cualitativa-naturalista para conferir consistencia y rigor científico a sus investigaciones. La misma constituye una propuesta que abarca diferentes campos de las ciencias sociales. Sin embargo, este procedimiento requiere el soporte de *softwares* para facilitar el análisis de los datos cualitativos.

Actualmente, se está realizando estudios relacionados con el Diseño de Investigación Secuencial Predictivo (DISPRE), el cual surge sobre la base de la ruta de investigación cualitativa-naturalista y pretende predecir el fenómeno de estudio acudiendo a la analítica de datos (inteligencia artificial), representando una alternativa metodológica para mejorar las estrategias tecno-operativas en la investigación social.

Referencias bibliográficas

- Abdalla, M. M., Oliveira, L. G., Franco, C. E., y Kuramoto, R. (2018). Qualidade em pesquisa qualitativa organizacional: Tipos de triangulação como alternativa metodológica. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 19(1), 66-98. <https://doi.org/10.13058/raep.2018.v19n1.578>
- Aguinis, H., y Solarino, A. M. (2019). Transparency and replicability in qualitative research: The case of interviews with elite informants. *Strategic Management Journal*, 40(8), 1291-1315. <https://doi.org/10.1002/smj.3015>
- Arias, M. M., y Giraldo, C. V. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 500-514.

- Ashworth, R. E., McDermott, A. M., y Currie, G. (2019). Theorizing from qualitative research in public administration: Plurality through a combination of rigor and richness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(2), 318-333. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy057>
- Brown, J., Wäppling, A., y Woodruffe-Burton, H. (2020). Questionnaire design: A weak link in corporate identity? *Qualitative Market Research*, 23(1), 87-107. <https://doi.org/10.1108/QMR-06-2018-0058>
- Castillo, E., y Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167.
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1), 61-71.
- De la Cuesta-Benjumea, C. (2008). ¿Por dónde empezar?: La pregunta en investigación cualitativa. *Enfermería Clínica*, 18(4), 205-210. [https://doi.org/10.1016/S1130-8621\(08\)72197-1](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(08)72197-1)
- Donn, W. (Ed.) (1999). *The essential Husserl: Basic writings in transcendental phenomenology*. Indiana University Press.
- Elliott, K., y Roberts, S. (2020). Balancing generosity and critique: Reflections on interviewing young men and implications for research methodologies and ethics. *Qualitative Research*, 20(6), 767-783. <https://doi.org/10.1177/1468794120904881>
- Gadamer, H-G. (1998). *El giro hermenéutico*. Cátedra Teorema.
- González-Díaz, R. R., Acevedo-Duque, Á. E., Guanilo-Gómez, S. L., y Cachicatari-Vargas, E. (2021). Business counterintelligence as a protection strategy for SMEs. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 8(3), 340-352. [https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3\(21\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2021.8.3(21))
- González-Díaz, R. R., Acosta-Moltó, E., Flores-Ledesma, K., Cachicatari, E., y Menacho-Rivera, A. (2020). Marketing experiencial en organizaciones sin fines de lucro: Una mirada a los proveedores de experiencias. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E36), 186-202.
- Gonzalez-Díaz, R. R., Becerra-Peréz, L. A., y Acevedo-Duque, Á. E. (2020). Narco-marketing as a strategy for local tourism development. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 36(E36), 71-85.
- González-Díaz, R. R., Vásquez, C. E., Hurtado, D. R., y Menacho, A. S. (2020). Plataformas interactivas y estrategias de gestión del conocimiento durante el Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(E-4), 68-81.
- González-Díaz, R. R., y Bustamante-Cabrera, G. I. (2021). Predictive sequential research design to study complex social phenomena. *Entropy*, 23(5). <https://doi.org/10.3390/e23050627>
- González-Díaz, R. R., y Hernández-Royett, J. (2017). Diseños de investigación cuantitativos aplicados en las ciencias de la administración y gestión. *Globalciencia*, 3(1), 15-27.
- González-Díaz, R. R. y Serrano, E. A. (2018). Entrevistas Espontaneas Catoriales (EEC) para la construcción de categorías orientadoras en la investigación cualitativa. *Journal of Latin American Science*, 1(2), 1-11.
- Guba, E. G., y Lincoln, Y. S. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En C. Denman y J. A. Haro (Comps.), *Por*

- los rincones. *Antología de métodos cualitativos en la investigación social* (pp. 113-145). El Colegio de Sonora.
- Heidegger, M. (1988). *The basic problems of phenomenology*. Indiana University Press.
- Hernández, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: Su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, (23), 187-210.
- Hernández-Julio, Y. F., Hernández, H. M., Guzmán, J. D. C., Nieto-Bernal, W., González-Díaz, R. R., y Ferraz, P. P. (6-8 february 2019). *Fuzzy knowledge discovery and decision-making through clustering and dynamic tables: Application in medicine*. [Paper presented]. International Conference on Information Technology & Systems, Quito, Ecuador.
- Hernández-Julio, Y. F., Meriño-Fuentes, I., González-Díaz, R., Guerrero-Avenida, A., Ovalles, L. V., y Bernal, W. (2020). *Fuzzy knowledge discovery and decision-making through clustering and dynamic tables: Application in Colombian business finance* [Paper presented]. 2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI).
- Hernández, J. J., Ravina, R., y Chumaceiro, A. C. (2020). Relevance and social responsibility of sustainable university organizations: Analysis from the perspective of endogenous capacities. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(4), 2967-2977. [https://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.4\(26\)](https://doi.org/10.9770/jesi.2020.7.4(26))
- Kane, M. (2012). Validating score interpretations and uses. *Language Testing*, 29(1), 3-17. <https://doi.org/10.1177/0265532211417210>
- Lazazzara, A., Tims, M., y De Gennaro, D. (2020). The process of reinventing a job: A meta-synthesis of qualitative job crafting research. *Journal of Vocational Behavior*, 116(Part B), 103267. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.01.001>
- Mallett, O., Wapshott, R., y Vorley, T. (2019). How do regulations affect SMEs? A review of the qualitative evidence and a research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 21(3), 294-316. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12191>
- Marchese, E. (2020). Realism and anti-realism in giudizio. *Materiali per una Storia della Cultura Giuridica*, 1(1), 263-288.
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 7-33.
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias. *Ciência y Saúde Coletiva*, 17(3), 613-619. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>
- Merleau-Ponty, M. (1982). *Phenomenology of perception*. Routledge.
- Migliori, M. (2020). The onto-epistemic scheme of the Line. *Elenchos*, 27(2), 459-484. <https://doi.org/10.1515/elen-2006-270209>
- Montoya, C., Cendros, J., y De Guerrero, M. G. (2007). Naturalismo o antinaturalismo en la investigación. *Revista de Ciencias Sociales (Vè)*, XIII(2), 346-354.
- Moraes, D. (2018). O idealismo transcendental segundo Schopenhauer: De Berkeley para além de Kan. *Revista de Filosofia: Aurora*, 30(49), 42-63. <https://doi.org/10.7213/1980-5934.30.049.DS02>
- Mosquera-Dussan, O., Guzman-Pérez, D., Teran-Ortega, P., García, J., Trujillo-Rojas, C., Zamudio-Palacio,

- J., y Botero-Rosas, D. (2020). Decision making, stress assessed by physiological response and virtual reality stimuli. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(2), 89-103. <https://doi.org/10.15446/rcp.v29n2.74280>
- Mulki, J. P., Lassk, F. G., y Jaramillo, F. (2008). The effect of self-efficacy on salesperson work overload and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling y Sales Management*, 28(3), 285-297. <https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134280305>
- Pérez, D. C., y Moreno, R. L. (2019). La investigación cualitativa: Un camino para interpretar los fenómenos sociales. En J. Mendoza y N. S. Esparragoza (Coords.), *Educación: Aportaciones metodológicas* (pp. 85-101). Universidad Estatal de Oriente, A. C.
- Polomoshnov, A. F., Lavrukhina, I. M., Glushko, I. V., y Maslova, E. S. (2018). National character research paradigms. *Opcion*, 34(87), 1119-1143.
- Rada, D. M. (2007). El rigor en la investigación cuantitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Revista Venezolana de Investigación*, 7(1), 17-26.
- Reis, J., Amorim, M., y Melão, N. (2019). Multichannel service failure and recovery in a O2O era: A qualitative multi-method research in the banking services industry. *International Journal of Production Economics*, 215, 24-33. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.07.001>
- Rodríguez, L. (2017). Contribución a la crítica del pensamiento complejo de Edgar Morin. Bases para un programa de investigación sobre los paradigmas. *Gazeta de Antropologia*, 33(2), artículo 05.
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., Burroughs, H., y Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality y Quantity*, 52(4), 1893-1907. <https://doi.org/10.1007/s11135-017-0574-8>
- Taylor, S. J., Bogdan, R., y DeVault, M. (2015). *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource*. John Wiley y Sons.
- Thomé, S. C. (2019). Intersubjectivity and transcendental idealism in Husserl. *Revista de Filosofia: Aurora*, 31(53), 520-535. <https://doi.org/10.7213/1980-5934.31.053.DS08>
- Ventura-León, J. L., y Barboza-Palomino, M. (2017). ¿Es posible generalizar en estudios cualitativos? *Ciência y Saúde Coletiva*, 22(1), 325-325. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017221.31682016>
- Wood, K., Cisneros, R. E., y Whatley, S. (2017). Motion capturing emotions. *Open Cultural Studies*, 1(1), 504-513. <https://doi.org/10.1515/culture-2017-0047>
- Ynoub, R. (2020). Epistemología y metodología en y de la investigación en Diseño. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación (Ensayos)*, (82), 17-31. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi82.3711>