

COLABORACIÓN ESPECIAL**DIEZ APORTACIONES DEL EMPLEO DE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA EN UNA AUDITORÍA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ATENCIÓN PRIMARIA****Izaskun Bilbao Acedos, Joan Carles March Cerdá, María Ángeles Prieto Rodríguez.**

Escuela Andaluza de Salud Pública

RESUMEN

La metodología cualitativa, propia en su origen de las ciencias sociales, se ha ido incorporando progresivamente a la investigación en salud, ante el escepticismo de muchos y la admiración de otros. Todavía hoy en día la validez y fiabilidad de las técnicas cualitativas de recogida y análisis de datos es cuestionada por una parte importante de los investigadores de ciencias de la salud y su utilización provoca la duda entre revisores y otros miembros de la comunidad científica. Este artículo presenta como medida fundamental de validez de la metodología cualitativa su utilización específica para el abordaje de determinados objetivos de investigación que le son propios y, haciéndose eco del número especial dedicado a esta metodología del número de *Health Services Research* de diciembre de 1999, recoge la aportación del uso de estas técnicas, desde un punto de vista de la complementariedad, en una Auditoría de Comunicación Interna realizada en los servicios de atención primaria de cuatro sistemas regionales de salud: Área II del Insalud, Servicio Vasco, Servicio Canario y Servicio Andaluz de Salud.

Palabras clave: Investigación cualitativa. Atención primaria de salud.

ABSTRACT**Ten Contributions of the Use of Qualitative Methodology in a Primary Care In-House Audit**

Qualitative methodology, originally belonging to the Social Sciences domain, has progressively incorporated to Health Research to the scepticism of many and the admiration of others. Nowadays, validity and fiability of these qualitative techniques is still questioned by a great amount of health researchers and their use provokes doubt among reviewers and other members of the scientific community. This article presents as a fundamental measure for the validity of the qualitative methodology its precise use to approach determinate research objectives specific to them and, echoing the extra issue of the *Health Services Research* on December 1999 on this methodology, gathers the contribution of the use of these techniques from a complementary point of view, in a Internal Communication Audit conducted in the Primary Care Services of four Regional Health Systems: Area II of the INSALUD (National Health Institute), Basque Health System, Canary Health System and Andalusian Health System.

Keywords: Qualitative Research. Primay health Care.

INTRODUCCIÓN

Desde hace ya años se desarrolla un fuerte debate en torno a la incorporación de la

metodología cualitativa al ámbito de la investigación en salud. Enfoques como el de la investigación cualitativa o técnicas de recogida de información como la entrevista abierta o en profundidad, el grupo focal o el de discusión o la técnica de grupo nominal, son empleadas cada vez más en el análisis y evaluación de servicios de salud, provocando a menudo reacciones que van desde el escepticismo al más duro ataque, de pronunciamientos a favor de una progresiva

Correspondencia:

Joan Carles March Cerdá
Escuela Andaluza de Salud Pública (ww.easp.es)
Campus Universitario de Cartuja
Apdo de correos 2.070
18080 Granada
Correo electrónico: jemarch@easp.es.

utilización de los métodos cualitativos, afirmando su validez, enfatizando la validez interna de los resultados obtenidos frente a las acusaciones desde sectores ligados a la investigación biomédica de no ser más que un conjunto de anécdotas y opiniones personales, de escasa fiabilidad de sus resultados, de estar fuertemente contaminada de la subjetividad del investigador, de dificultad en ser reproducida por otros investigadores y de generalizar los resultados obtenidos de la defensa a ultranza a la devaluación y crítica por falta de legitimación científica^{1,2,3,4}.

La metodología cualitativa encuentra también detractores entre los evaluadores de las entidades financiadoras y entre los revisores de las revistas científicas⁵, que en ocasiones pueden llegar a frenar definitivamente la aplicación de técnicas cualitativas en los diseños de investigación; a todo ello se une la ausencia de un programa de formación en el enfoque cualitativo de la investigación o en técnicas cualitativas tanto en las facultades de medicina como en las escuelas de enfermería, que dificulta el acercamiento del personal sanitario a estos métodos de investigación. Sin embargo, al mismo tiempo, la metodología cualitativa logra atraer a un creciente número de adeptos, que promueve su utilización y defiende su validez⁶.

La cuestión es pues, ¿tiene cabida el empleo de la metodología cualitativa en el estudio de la salud?, ¿qué puede aportar? y ¿cuáles son los criterios que indican la oportunidad de su empleo?

Tal y como señala Ragin (1999)⁷, la distinción entre la metodología cualitativa y cuantitativa va mucho más allá de las diferentes técnicas de recogida de los datos que ambos enfoques metodológicos emplean. Mientras la metodología cuantitativa se enmarca dentro del paradigma positivista del conocimiento y plantea una concepción más estática de la investigación, con el investigador más alejado del objeto, basando el

proceso en mediciones, datos numéricos, con énfasis en resultados y con el objetivo último de descubrir relaciones causales entre los fenómenos de estudio, la *metodología cualitativa* se orienta al análisis de la construcción de significados desarrollados por los propios actores sociales, con una concepción más dinámica, en la que el investigador está inmerso en el contexto, y donde se recogen y analizan las opiniones, discursos, acciones y significados personales para comprenderlos en profundidad, con énfasis en el proceso⁸⁻¹⁴.

Esta diversidad de enfoques entre ambas metodologías determina la que será su distinción fundamental: el objeto de estudio y los objetivos de investigación a los que cada una de ellas se dirige. Este planteamiento supone aceptar que hay determinados objetos de investigación que requieren ser abordados por medio de una metodología cualitativa¹²⁻¹⁹ para lograr su más eficaz y válida cumplimentación, así como otros objetivos precisan un tratamiento cuantitativo.

La opción de combinar ambas metodologías puede producir sinergias de gran relevancia, que sugieren la contemplación de la metodología cuantitativa y cualitativa desde una perspectiva holística y de complementariedad y que permite desarrollar un nuevo paradigma, siempre que no se plantee desde un punto de vista de subsidiariedad o de métodos alternativos aplicables en determinadas circunstancias y en momentos particulares. Es evidente que la ciencia no es un conjunto de técnicas concretas^{20,21}, sino más bien una actitud o filosofía, una perspectiva o enfoque general, un modo de acercarse a la realidad, una cuestión dinámica en la que lo importante no es discutir sobre el método, sino seguir el desarrollo de la ciencia en su tarea de ir elaborando su objeto de estudio, mediante el análisis de las necesidades de personas y grupos desde perspectivas, enfoques y metodologías diversas. Cada realidad, por simple que parezca, siempre presenta múltiples facetas y es susceptible de

diversas interpretaciones. Está claro que las aproximaciones cualitativas y cuantitativas difieren en distintos aspectos, pero la realidad necesita un pluralismo metodológico, una relación cualitativo-cuantitativo, un principio de complementariedad, una revisión y transformación de los viejos paradigmas para buscar, como algunos comentan, una complementariedad por deficiencia¹⁵.

Este artículo explora las principales aportaciones que el uso de la metodología cualitativa en combinación con la cuantitativa consigue en la consecución de objetivos de una investigación sobre servicios de salud. La argumentación se ilustra con un ejemplo de aplicación de técnicas cualitativas en una auditoría de comunicación interna en Atención Primaria en cuatro servicios regionales de salud, recogiendo la contribución específica de dichas técnicas a los resultados de la investigación. La auditoría de comunicación interna es un estudio del clima comunicacional existente en la organización estudiada, con el objetivo de determinar cuáles son las deficiencias de la institución en esta materia y decidir, en consecuencia, qué tipo de mensajes hemos de transmitir y cuáles son los soportes más idóneos. Es una fase de un Plan de Comunicación, ya que éste debe partir siempre del conocimiento de la situación de partida concreta en cada institución, es decir, del estudio particular de la organización, determinando cuáles son las fortalezas y debilidades de la misma en comunicación, qué tipo de información le interesa al trabajador y qué sistemas o canales de comunicación utiliza o prefiere^{22,23}. La comunicación interna trata de «contar a la organización lo que la propia organización está haciendo, es decir, transmite la cultura de la empresa, su misión, su visión, sus valores, sus mensajes, sus objetivos generales, sus principales noticias»²², creando un clima de implicación e integración entre las personas que forman parte de la empresa al mejorar la cohesión entre la plantilla y, por consiguiente, su eficacia, junto a suscitar sentimientos de pertenencia y solidaridad frente

al exterior e incidir en la propia competitividad de las empresas modernas.

La contribución de la metodología cualitativa a la investigación en salud

En diciembre de 1999, en su número 34, la revista británica *Health Services Research* dedicó un suplemento especial a la utilización de la metodología cualitativa en la investigación de los servicios de salud, que bajo un editorial titulado «La necesidad urgente de métodos cualitativos en investigación de los servicios de salud»⁵, recogía las experiencias y conclusiones de prestigiosos investigadores en este ámbito que han apostado por la incorporación de las técnicas cualitativas en sus diseños de investigación.

El objeto de este volumen especial era, según se indica en el mismo²⁴, «hacer una contribución importante al desarrollo del conocimiento de la investigación cualitativa y a la habilidad de los investigadores», sensibilizando además sobre la necesidad de investigación cualitativa para la salud.

Atendiendo a una de las principales barreras que todavía subsisten para el pleno desarrollo de la metodología cualitativa en el campo de la salud (la duda que todavía muchos profesionales de la salud plantean hacia su validez, fiabilidad y objetividad), MQ Patton²⁵ presenta una guía práctica sobre cómo mejorar la calidad y credibilidad de la investigación cualitativa, en la que plantea como estrategia fundamental, junto a una formación disciplinada y preparación rigurosa de los investigadores que la apliquen, la comprensión de los puntos fuertes de los métodos cualitativos y de los tipos de preguntas empíricas para las que dichos métodos son apropiados, aspecto tratado igualmente por otros autores^{26,27}.

Diversos autores señalan que los métodos cualitativos son especialmente útiles en la construcción de marcos teóricos, o como plantea Hurley, en «La investigación cuali-

tativa y el profundo entendimiento de lo obvio»²⁷, abordan la importancia de la mejora del modelo conceptual. Ayudan a estudiar y explicar los factores económicos, sociales, culturales y políticos que influyen en la salud y en la enfermedad; a conocer cómo la población y los individuos interpretan la salud y la enfermedad y, por tanto, a poder explicar determinados comportamientos, miedos y rechazos, adhesión a personas o tratamientos, dudas y temores, satisfacción o insatisfacción...; o a estudiar las interacciones entre varias personas que tienen un papel relevante ante alguna necesidad de salud pública^{1,4,15,26,28,29}. Las técnicas cualitativas son un elemento esencial del proceso de dar sentido a cuestiones de estudio emergentes o altamente complejas; permiten por tanto tener un profundo y rico entendimiento del fenómeno en estudio, que puede contribuir al desarrollo de hipótesis. La utilización de técnicas cualitativas suele ser muy útil cuando existe una gran carga de significados, estereotipos y prejuicios asociados al objeto temático de estudio¹⁵.

Sofaer reseña la capacidad extraordinaria de estas técnicas para capturar la relatividad frente a la «absoluta naturaleza de la verdad», siendo esenciales en la comprensión de la complejidad, el dinamismo y el «todo multi-dimensional»²⁶. Asimismo, las técnicas cualitativas pueden ser utilizadas en la etapa inicial de un proyecto, para valorar las necesidades, evaluar la viabilidad de nuevos programas o descubrir lo que los clientes tienen en cuenta al tomar decisiones, junto a, durante el desarrollo del proyecto o tras la puesta en marcha del mismo, evaluar la marcha del programa, el producto o el servicio. Además, las técnicas cualitativas aportan lo que Hurley llama «traducción y vivificación» de los resultados, es decir, intensifican la comprensión del fenómeno, dando vida a los resultados. El trabajo cualitativo puede, en definitiva, ser particularmente valioso en la creación de un cuadro detallado y comprensivo de la realidad estudiada.

Todo ello permite a las personas hablar con su propia voz, (las técnicas cualitativas permiten a los sujetos del estudio, hablar y expresarse libre y espontáneamente; y esta información proporciona datos que, en muchas ocasiones, son de difícil acceso para el investigador o, incluso, imposible de obtener por otras vías) en vez de conformarse con las categorías y términos impuestos en un cuestionario estructurado, constituyendo además un aporte básico o fuente de información de primera mano para el desarrollo de instrumentos de recogida de información o sirviendo para identificar las dimensiones principales en un fenómeno dado. También, las técnicas cualitativas pueden utilizarse tras la realización de una encuesta, para profundizar en los porqués de algunos de los resultados encontrados¹⁵, el desarrollo del instrumento de recogida de datos cuantitativos y el aporte de una comprensión en profundidad del problema en estudio. Hurley debate en ese sentido sobre el valor de promover relaciones coexistentes y complementarias entre modelos cualitativos y cuantitativos, aunque muchos problemas sólo es conveniente tratarlos con métodos cualitativos debido a su complejidad y naturaleza.

Otra de las características propias de los métodos cualitativos es su flexibilidad; esta característica las convierte en apropiadas para procesos en desarrollo, cambiantes, haciéndolas muy propicias para investigaciones exploratorias así como para tratar eventos imprevistos^{26,27}.

La aplicación de técnicas cualitativas en una auditoria de Comunicación interna en Atención Primaria

En el diseño de esta investigación, desarrollada entre los años 2001 y 2002, se optó por la combinación de la metodología cualitativa y cuantitativa para abordar el diagnóstico de situación de la Comunicación Interna en los servicios de Atención Primaria del Servicio Vasco de Salud, Área II del Insalud y Servicios Andaluz y Canario de Salud, financiado

por el Fondo de Investigación Sanitaria. Se implementó una primera fase de la investigación (enero-junio de 2001) aplicando técnicas cualitativas, concretamente entrevistas semi-estructuradas a profesionales sanitarios y no sanitarios de centros de Atención Primaria de los cuatro Servicios de Salud. Tras el análisis de las transcripciones de las entrevistas por medio del análisis de contenido³⁰, a partir del guión de entrevista realizado, se procedió a la realización de una segunda fase de la investigación, (julio 2001- junio 2002), consistente en la aplicación de una encuesta de Cultura, Clima y Comunicación Interna (CCC) a una muestra representativa de profesionales de atención primaria (médicos y pediatras, personal de enfermería y personal no sanitario) en algunas áreas de cada Servicio Regional de Salud.

El análisis atento de los resultados obtenidos en la fase de investigación cualitativa nos revela cómo sin su inclusión, esta investigación no podría responder a muchas preguntas importantes del fenómeno en estudio.

Recogemos a continuación cuáles fueron las principales aportaciones que la aplicación de la metodología cualitativa hizo a nuestra investigación:

1. En primer lugar, la investigación cualitativa de este estudio nos aportó la función esencial de la metodología cualitativa utilizada con fines exploratorios^{26,27}, esto es, conocer el vocabulario de la población de estudio, indicándonos «cómo llaman a las cosas», «cómo lo dicen ellos». Esto ha sido fundamental para el diseño del cuestionario, ayudándonos a expresar las cuestiones en estudio con su propia terminología.

2. En segundo lugar, nos revela las dimensiones del fenómeno analizado presentes en la percepción del mismo de los sujetos en estudio. Es decir, nos indica en qué piensan los sujetos de estudio, qué es lo importante para ellos, cómo estructuran sus ideas, actitudes y opiniones en torno a la co-

municación interna todo lo cual es esencial para decidir qué dimensiones se incluyen en el cuestionario y cómo incluirlas. En este sentido, nos ha revelado la importancia que los profesionales dan a que todo el mundo se entere de las cosas o *que lleguen a todo el mundo*, es decir de la correcta cobertura de la información, Este tema aparece en el discurso de muchos de los entrevistados y suele aparecer al principio de la entrevista, es decir, ocupa un lugar relevante en su mente cuando piensan en comunicación sin ser necesario prácticamente ningún estímulo para que aflore.

La comunicación en estos momentos creo que es buena por eso, porque nos preocupamos de que todo el mundo esté enterado ¿no?

... dónde y qué y que se entere todo el mundo, porque claro me puedo enterar yo y mis compañeras, pero el resto de la casa o la que está de vacaciones... entonces, no me parece un sistema nada bueno

Hasta ahora nuestro equipo investigador consideraba como medidas de la calidad de la Comunicación Interna, y como tales las incluía en el cuestionario, la cantidad, claridad, formalización, periodicidad, credibilidad y puntualidad de la información. A partir de la investigación cualitativa, incorporamos este nuevo aspecto de la correcta cobertura de la información al cuestionario.

3. Debido a su planificación con fines exploratorios, en esta fase de la investigación se realizaron únicamente 19 entrevistas, de las cuales tan sólo una correspondió a un miembro del personal administrativo de un centro de Atención Primaria. Su percepción de la comunicación en su centro y especialmente con la dirección de su área resultó ser tan destacadamente positiva con respecto a la valoración del resto de los entrevistados, que nos llevó a plantearnos una nueva hipótesis para su posterior comprobación a través de métodos cuantitativos: que el personal administrativo tiene una mejor per-

cepción del funcionamiento de la Comunicación Interna en el sistema sanitario, debido a la mayor formalización de los canales de información con los que cuenta.

Luego la información pues es bastante correcta, quiero decir que nos llega más o menos, hombre, del uno al diez, pues a lo mejor puede ser un nueve, no? Pues que llega.

Es que la información llega, llega y algunas veces llega un poco justa de tiempo, en algunas ocasiones puntuales, pero vamos, yo no veo, yo no detecto ninguna anomalía en cuanto a la llegada de la información, llega muy puntual, (...) llega con bastante tiempo.

La comunicación que yo tengo desde luego con la gerencia, lo que concierne a mi estamento es muy buena, es bastante ágil y rápida...

4. La metodología cualitativa permite sobre todo captar actitudes y sentimientos generados por diversos aspectos que constituyen nuestro tema de estudio, la comunicación interna. Así por ejemplo, el modo en que los profesionales inician las entrevistas hablando de la comunicación como un elemento vital para la resolución de errores y conflictos y para la coordinación de tareas en el interior de las organizaciones, nos indica una actitud positiva de los profesionales hacia la comunicación.

Al ser la comunicación un instrumento de dirección cada vez más valorado en la mejora de la gestión de los recursos humanos de una institución^{31,32,33} y que los profesionales valoran las actuaciones encaminadas a mejorar la comunicación Interna, puesto que para ellos tiene sentido la apertura de vías y canales de comunicación (bien pudieran haber empezado diciendo «eso son estupideces que se inventa la dirección para engatusarnos», por ejemplo) y tienen confianza en la utilidad y eficacia de la comunicación, la implementación de políticas y estrategias de gestión será fácilmente compartida y apoyada por los pro-

fesionales. Esto tiene en nuestra opinión un gran interés porque indica la importancia de las medidas de comunicación interna frente a otras medidas de gestión que se desarrollan desde los equipos directivos, junto a la dirección que deben tener las mismas.

La captación de este tipo de sentimientos resulta prácticamente imposible, por no decir totalmente imposible, con un diseño cuantitativo.

5. Más concretamente, a través de este análisis cualitativo, hemos tenido ocasión de comprobar que el interés por desarrollar vías de comunicación informales, tales como charlas, cafés, convenciones, fiestas..., reside también en los propios profesionales, ya que ellos mismos señalan como carencia la inexistencia de este tipo de eventos e indican la riqueza de la información que se obtiene en un café al que también acuden directivos o mandos intermedios. Este aspecto sobre el cual existen experiencias fuera del ámbito sanitario^{34,35}, tenía pocas referencias en el campo de los servicios de salud.

... evidentemente el café, la hora del café en el Office y tal; yo creo que el hecho de poder tener espacio, relacionarte con los compañeros, por ejemplo, facilita, incluso puede estar el director tomándose el café o la subdirectora, y ahí hay mucha información, ¿no?

también promover las actividades fuera del centro, no?, las lúdicas o las excursiones que antes solíamos hacer mucho y es bueno, buscar alguna oportunidad para hacer una fiesta o algo.

Y es importante sobre todo que esto surja en el discurso espontáneo de los profesionales, no habiéndoseles sugerido por medio de ningún estímulo, como así lo hace la categorización del pensamiento a través de preguntas y de respuestas que implica la técnica de la encuesta.

6. La investigación cualitativa nos da los PORQUÉS de las cosas. Así, veníamos observando que el tablón de anuncios prácticamente nunca era señalado en los cuestionarios sobre comunicación interna como canal preferido para recibir la información^{32,36,37}. Si bien ya teníamos nuestras sospechas de que esto se debía al mal uso y mala gestión que se hace de los mismos, a través del análisis de las entrevistas realizadas hemos podido ver cómo los propios profesionales así lo perciben, hablando además positivamente del tablón como canal de comunicación interna en aquellos centros en los que se cuidan en el tablón, aspectos como ordenar por temas la colocación de la información. Es decir, la metodología cualitativa en este caso nos ha servido para otra de sus funciones claves: dotar de sentido la información que surge del análisis cuantitativo, pero que no puede ser explicada más que cediendo la palabra a los sujetos de estudio. Constituye este un buen ejemplo de los que Hurley denominaba «traducción y vivificación de los resultados»²⁷.

7. En esta misma línea de captar la valoración de los diferentes canales, encontramos la advertencia por parte de los profesionales de la rápida saturación de los canales escritos dirigidos a ellos enviados desde la dirección.

(notas internas, boletines...) hay el riesgo de que muchas caigan entre dos o tres papeles que han llegado, estás con los análisis... y puede que tal circular, vaya no sé dónde la he puesto, no me ha dado tiempo o sea, que cae en saco roto.

Es un tipo de información que muy difícilmente puede recogerse a través de un diseño cuantitativo.

8. Siguiendo con el análisis de los canales de comunicación, incluiríamos también como aportación del trabajo cualitativo la descripción que nos dan los profesionales que hablan del correo electrónico como ca-

nal de comunicación, cómo explican su preferencia por él:

pero el rollo tecnológico ha sido fundamental porque, desde luego, quien abre el correo no puede decir que no se ha enterado

el ordenador y encontrarte con los mensajes del día y puedes estar haciendo asistencia desde que entras hasta que sales

Nos indican por un lado que el correo electrónico, una vez que se familiarizan con él, puede ser un gran aliado del personal sanitario sin tradición de contacto con ordenadores en su trabajo y además nos están dando argumentos que pueden ser utilizados para facilitar la introducción del correo electrónico en lugares donde todavía no se haya hecho y exista rechazo al mismo.

9. Otro de los méritos que debemos atribuir al empleo de la metodología cualitativa en esta auditoría es la puesta de relieve de cómo la imposibilidad de contacto con la gerencia es una fuente de frustración que se traduce en actitudes de enfado e ira hacia la dirección y en una imagen muy negativa de la misma.

Yo opino que es que no saben lo que quieren, ese es el problema. Yo opino que es que no saben ni lo que quieren ni por donde se andan. Y hay muchas veces que quien tenía que sacar las castañas del fuego son la dirección y la estamos sacando los curritos

No ven que esa persona se toma el interés suficiente para solucionar sus problemas (...) lo que hace es llevar a una situación de incomodidad y de insatisfacción.

Estos sentimientos de ira y enfado serían imposibles de captar en un cuestionario, que tampoco permitiría observar la vinculación entre el fracaso de los entrevistados en sus intentos de comunicarse con la dirección y la generación de ideas tales como *yo opino que no saben ni lo que quieren ni por donde se andan y hay veces que quien tiene que sacar las castañas del fuego es la dirección y*

las estamos sacando los curritos o da la impresión de que elaboran unos programas que están pensados en el séptimo cielo. Esta generación de ira es además gratuita, podría intentar solventarse abriendo cauces de comunicación entre la dirección y los empleados, lo que muy posiblemente se traduciría en una imagen más positiva de la dirección y en una mejor aceptación de sus acciones^{32,39,40,41}. Es decir, el conocimiento de este tipo de aspectos de carácter emotivo y vivencial no es baladí, sino que puede permitir orientar acciones y mejoras de gran interés para la organización.

10. Finalmente, nos proporcionó el modo en que los propios profesionales llenan de contenido su solicitud de agilización de canales ascendentes, argumentándola y señalando cómo tienen esa necesidad, pero sobre todo para positivizar la comunicación de abajo a arriba, es decir, para poder contribuir con ideas, sugerencias concretas y específicas para su lugar concreto de trabajo y comentarios, que desean aportar y hacerlas llegar a las instancias decisoras.

Yo creo que los trabajadores tenemos muchas ideas de cómo se deberían de hacer las cosas, pero no se nos pregunta.

el buzón de sugerencias yo creo que es fundamental, o sea que efectivamente los trabajadores no hablen sólo para quejarse, porque es a lo que estamos acostumbrados, pero que después de quejarnos podamos emitir propuestas y que eso efectivamente se lleve a cabo o se intente al menos.

Este anhelo también hubiera sido imposible captarlo con un cuestionario, aunque en algunas empresas se hayan desarrollado experiencias interesantes en este sentido^{31,38}.

CONCLUSIÓN

Como hemos podido comprobar, todo lo que tenga que ver con sensaciones, sentidos, significados, sentimientos y organización del pensamiento, son aportaciones de la me-

todología cualitativa que la cuantitativa no puede sustituir.

Todo lo referente a vivencias internas, actitudes hacia algo, razones para cosas... debe recogerse a través de técnicas cualitativas, ya que no sólo resulta difícil introducir determinadas preguntas en un cuestionario, sino que además nunca podremos estar seguros de que no estamos sesgando las respuestas por el mero hecho de haberlas incluido. En las técnicas cualitativas, el hilo del pensamiento lo conduce el entrevistado, evitando así este tipo de sesgos.

A través de una metodología cuantitativa podemos pedir a los sujetos su opinión en torno a aspectos sobre los que nunca se habían parado a pensar e incluso aspectos que para ellos no tienen ninguna relevancia ni sentido⁴², pero en cualquier caso nos darán su opinión. Sin embargo podemos estar olvidando otros puntos que para los sujetos eran de gran interés vinculados al tema de estudio, pero que como investigadores no los hemos tenido en cuenta en nuestro instrumento de recogida de información, especialmente cuando se trata de cuestiones emergentes vinculadas a nuestra investigación que todavía no han sido detectadas y recogidas por la literatura científica. Esto es lo que se evita con el trabajo cualitativo, al utilizar un instrumento de recogida de información sumamente abierto.

De esta forma, el análisis cualitativo nos ofrece una información rica y en profundidad sobre cómo los actores sociales implicados en el fenómeno de estudio viven, entienden e interpretan tal fenómeno, lo cual nos ayuda a teorizar sobre el tema, a elaborar un buen instrumento de recogida de datos cuantitativos, además de enriquecer el conocimiento de la realidad, analizada por medio de matices y elementos interpretativos aportados por los procesos de interacción discursiva con los sujetos en estudio.

La utilización combinada de las metodologías cualitativas y cuantitativa abre una

vía de enriquecimiento del conocimiento de la realidad que no puede pasarse por alto.

BIBLIOGRAFÍA

1. Baum F. Researching public health: behind the qualitative-quantitative methodological debate. *Social Science and Medicine* 1995; 40: 459-68.
2. Mays N, Pope C. Rigour and qualitative research. *British Medical Journal* 1995; 311: 109-12.
3. Prieto L. Más allá de los métodos cuantitativos y cualitativos: el método científico. *Revisión en Salud Pública* 1997; 5: 195-199.
4. Britten N. Qualitative interviews in medical research. *British Medical Journal* 1995; 311: 251-3.
5. Pope C, Mays N. Reaching the parts other methods cannot reach: an introduction to qualitative methods in health and health services research. *British Medical Journal* 1995; 311: 42-5.
6. La necesidad urgente de métodos cualitativos en investigación de los servicios de salud. *Health Services Research* 1999; 34; Part II.
7. Iñiguez L. Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Aten Primaria* 1999; 23: 108-22
8. Ragin C. La distinción de la Investigación Cualitativa. *Health Services Research* 1999; 34 part II.
9. Ibáñez J. Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: Teoría y crítica. Madrid: Siglo XXI; 1985.
10. Ruiz J.I. Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto; 1996.
11. Rodríguez G, Gil J, García E. Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe; 1999.
12. de Andrés J. El análisis de estudios cualitativos. *Aten Primaria* 2000; 25: 94-7.
13. Murcia N, Jaramillo LG. La complementariedad como posibilidad en la estructuración de diseños de investigación cualitativa. *Index de Enfermería* 2001; X.
14. Alonso L.E. La mirada cualitativa en Sociología. Madrid: Fundamentos; 1998.
15. March JC, Prieto MA, Hernán M, Solas O. Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas. *Gac Sanit* 1999; 13: 312-9.
16. Kahan PJ. Focus Groups as a tool for Policy Analysis. *Analysis of Social Issues and Public Policy* 2001: 129-146.
17. Ribor C, Fernández-Tenllado MA, García de León D. Investigación cualitativa en atención primaria. Una experiencia con entrevistas abiertas. *Aten Primaria* 2000; 25: 119-28.
18. Sánchez-Candamio M. Evaluación de programas de salud desde la perspectiva de la metodología cualitativa. *Aten Primaria* 1999; 24: 103-11.
19. Santos MA. La observación en la investigación cualitativa. Una experiencia en el área de salud. *Aten Primaria* 1999; 24: 103-8.
20. Beltrán M. Cinco vías de acceso a la realidad social. En García-Ferrando M, Ibáñez J, Alvira F. *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza editorial; 1989.
21. Marshall C, Rossman G. How to conduct the study: designing the research. En *Designing qualitative research*. Maryland: Sage publications; 1989.
22. Westphalen MH, Piñuel JL. *La Dirección de Comunicación*. Madrid: Del Prado; 1993.
23. Pajares D, March JC, Gómez ME. Auditoría de comunicación interna de un hospital. *Gac Sanit* 1998; 12: 231-8.
24. Apreciación global al suplemento especial. Introducción al *Health Services Research* 1999; 34; Part II.
25. Quinn Patton M. Reforzando la calidad y credibilidad de la investigación en Servicios de Salud. *Health Services Research* 1999; 34; Part II.
26. Sofaer S. Métodos cualitativos: ¿qué son y por qué usarlos? *Health Services Research* 1999; 34; Part II.
27. Hurley E. R. La investigación cualitativa y el profundo entendimiento de lo obvio. *Health Services Research* 1999; 34; Part II.
28. Conde F. La perspectiva metodológica cualitativa y cuantitativa en el contexto de la historia de las ciencias. En: Delgado JM, Gutiérrez J (Ed) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis Psicológica; 1994.

29. Conde F. Un ensayo de la articulación desde la perspectiva cuantitativa y cualitativa. REIS 1990; 51: 91-117.
30. Bardin L. Análisis de contenido. Madrid: Akal; 1986.
31. Barranco FJ. Planificación Estratégica de Recursos Humanos del Marketing Interno a la Planificación. Madrid: Pirámide; 1993.
32. Villafañe J. Imagen Positiva. Gestión Estratégica de la Imagen de las Empresas. Madrid: Pirámide; 1993.
33. Ramos E. La estrategia de comunicación en la empresa. Harvard Deusto Business Review 1995; 88-91.
34. Pinillos A. Comunicación interna, un paseo por el tiempo. Harvard Deusto Business Review 1995; 314: 48.
35. Young M.B. Los ocho principios de la comunicación eficaz. Harvard Deusto Business Review. 1995: 94-103.
36. Piñuel JL, Westphalen MH. El juego de la comunicación interna: la técnica. Madrid: Ediciones El Prado; 1993.
37. Castillo-Hermosa J, Bayón-Esteban MM, Arta-Arrue R. La Comunicación Interna. Bilbao: Deusto; 1996.
38. Peters T. Nuevas organizaciones en tiempos de caos. Bilbao: Deusto; 1995.
39. Saló N. Nuevas orientaciones en comunicación en las organizaciones actuales. Capital Humano 1995; 82: 52-62.
40. Amat D. El Marketing dentro del Hospital: su conexión con el Público Interno. Todo Hospital 1988; 47: 37-44.
41. Martí E. El Marketing Hospitalario desde el punto de vista Gerencial. Todo Hospital 1988; 47: 25-28.
42. Rojas A, Fernández JS, Pérez C. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Síntesis; 1998.