

---

Article

## **On transcription and other aspects of the craft of qualitative research**

### **De la transcripción y otros aspectos artesanales de la investigación cualitativa**

Levy Farías  
Universidad Central de Venezuela  
Caracas, Venezuela

Maritza Montero  
Universidad Central de Venezuela  
Caracas, Venezuela

© 2005 Farías et al. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/2.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

---

#### **Abstract**

This article is directed toward helping to bridge the gap between oral discourse and its written versions. The authors examine the way in which oral communication is registered and transformed into written text to avoid gross distortions but also to highlight the unavoidable interpretive character of any transcription. Special emphasis is put on artisan procedures, because many students and researchers in nonindustrialized countries have little access to specific software (both because of idiom and for economic reasons), which although not totally eliminating human intervention, certainly simplify the tasks to be done. The authors describe an accessible way of designing discursive tables using a popular word processor and discuss the degrees and limitations of editing transcriptions.

#### **Resumen**

El artículo procura contribuir a salvar la brecha entre el discurso oral y sus versiones escritas. Examina las formas de llevar a cabo la grabación y transcripción, no sólo para prevenir distorsiones importantes, sino también para destacar el carácter inevitablemente interpretativo de toda transcripción. Enfatiza especialmente los procedimientos artesanales por cuanto muchos estudiantes e investigadores en países no industrializados tienen poco acceso a la tecnología específica (tanto por razones económicas como de idioma), que aunque no elimina totalmente la intervención humana, ciertamente simplifica las tareas a ejecutar. Además describe una forma accesible de hacer tablas discursivas usando un conocido procesador de palabras y discute los grados y limitaciones de la edición o intervención del texto transcrito.

**Keywords:** transcription, oral discourse, qualitative analysis, discursive tables, editing

**Palabras clave:** transcripción, discurso oral, análisis cualitativo, tablas discursivas, edición

---

Únicamente mediante conversaciones en que pensadores experimentados intercambien información acerca de su manera real de trabajar puede comunicarse al estudiante novel un concepto útil del método y de la teoría. Por lo tanto, creo útil referir con algún detalle cómo procedo en mi oficio.

—Charles Wright Mills, “Sobre artesanía intelectual,” 1959

Los métodos son formas sistemáticas de actuar, a fin de alcanzar una meta. En el ámbito de la ciencia, esa meta es producir y validar conocimiento. Establecer relaciones o correspondencias entre determinadas explicaciones o interpretaciones, y determinadas circunstancias o fenómenos. Los métodos se diseñan, entonces, para proporcionar certidumbre, o al menos, cierto grado de precisión acerca de lo que se ha obtenido como resultado de la investigación. ¿Pero cómo se puede alcanzar una certidumbre si cada investigación, como todo acto humano, está condicionada por los prejuicios, influencias o tendencias del tiempo y lugar en el que fue producida?

La discusión que se iniciara en el área de la metodología durante los años 80, produjo una convincente cantidad y calidad de argumentos e ilustraciones en cuanto a la relatividad del conocimiento científico. A ello se debe el creciente reconocimiento de que los “datos” no se “recogen,” cual bayas silvestres, sino que se “construyen,” bien sea de modo consciente o inconsciente. Hoy día, cada vez son menos los científicos sociales que se atreven a pretender que sus investigaciones son objetivas o neutrales. ¿Por qué, entonces, seguimos hablando de métodos, técnicas y procedimientos? Porque nos defienden de la escalofriante inseguridad que implica el relativismo radical. Porque alivian nuestra incertidumbre con la aparente solidez de los cánones o sistemas normativos de la investigación y esos momentos de relativa confianza nos permiten proseguir. Son las palancas que permiten a los investigadores creer que están moviendo, aunque sea por instantes, al mundo científico. Un mundo en eterno movimiento.

Por otra parte, aunque no nos demos cuenta, siempre vamos a estar aplicando alguna clase de método o patrón de conducta, por la sencilla razón de que los seres humanos no somos criaturas totalmente caprichosas, sino que tendemos a ser regulares o sistemáticos, hasta en “el modo de andar” o de hacer garabatos. Incluso los delincuentes, aunque generalmente procuran ocultarlo, se caracterizan por su *modus operandi*.

Ahora bien, una dificultad frecuente, para quienes emprenden investigaciones cualitativas, es la de lograr una razonable correspondencia entre los aspectos operativos y los aspectos epistemológicos de su metodología. En otras palabras, es natural esperar que nuestros procedimientos o estrategias prácticas estén en armonía con nuestras ideas más abstractas o convicciones más profundas sobre el saber y la sociedad. Pero por distintas razones, nuestros procedimientos de indagación y análisis muchas veces terminan contradiciendo o invalidando nuestras elocuentes declaraciones a favor del “construccionismo,” la “hermenéutica,” el “pensamiento complejo,” el “paradigma emergente,” etc. Tomás Ibáñez (1993), entre otros, ha discutido estas dificultades en forma esclarecedora. Lo que aquí deseamos exponer, es cómo o por qué los enfoques “artesanales” de la metodología pueden ayudar a prevenir ese tipo de desfases.

Específicamente, deseamos examinar el tránsito que va—al utilizar los métodos cualitativos—desde la realización de las entrevistas o conversaciones, hasta la presentación y análisis inicial de los datos. Enfatizando, en particular, un momento que a menudo y sin justificación alguna, no es cubierto en los manuales de metodología de las ciencias sociales: la transcripción.

### **Produciendo y grabando el “discurso”**

Ante todo, conviene advertir una dificultad de vocabulario. Pues la tarea central que aquí nos hemos propuesto requiere emplear la noción de “discurso,” un término que puede ser definido de muy variadas maneras, pues es utilizado por las diversas perspectivas o disciplinas que de un modo u otro abordan las relaciones entre el lenguaje y los fenómenos sociales. Eso incluye desde lingüistas que analizan los aspectos morfológicos de cada idioma, hasta historiadores y estudiosos de la comunicación de masas, que procuran comprender las tendencias más generales que caracterizan a una determinada época o cultura. Sin olvidar a los psicólogos, sociólogos e investigadores afines que buscan descubrir o interpretar el significado de lo que les declaran sus informantes. Como este último es nuestro caso, nuestra principal preocupación es garantizar la validez y la confianza (criterios cualitativos de rigor metodológico) de la transcripción. Una tarea indispensable y fundamental para las muchas intervenciones o manipulaciones que luego será necesario llevar a cabo en la fase del análisis.

Dada esta preocupación, resulta tentador concebir a la la transcripción en el modo más objetivista posible. Es decir, como el paso de registros en audio a registros escritos. Pero esa es una falsa simplificación de la cual se derivan más problemas de los que trata de evitar, pues como veremos luego, las inflexiones de la voz, el ritmo del habla, la acentuación, las anécdotas dentro del relato, la pronunciación, las palabras usadas y los nombres citados, además del contenido en sí, seguirán exigiendo un esfuerzo interpretativo por parte de los investigadores o de sus asistentes. De hecho, al igual que ocurre con los demás sentidos, lo que captamos o dejamos de captar con el oído, depende de las expectativas o convenciones culturales que se nos han inculcado, como bien se ilustra en el siguiente ejemplo:

Vayamos con nuestro perro a recorrer el mundo y preguntemos en varias partes qué sonido hace cuando ladra. Las respuestas variarán según el país. En Francia será “Gnaf, gnaf”; en España “Guau, guau”; en Japón , “Wung, wung.” ¿Cuál de estas respuestas es correcta? Ninguna y todas. ¿Hay un sonido “correcto” de lo que el perro hace? ¿Cómo podríamos establecer cuál es el correcto? Si apelamos a un juez de Africa nos dirá que el perro al ladrar hace “Kpei, Kpei” (LeShan y Margenau, 1996, p. 46).

Así que es imposible escapar de los discursos sociales; y de allí se deriva la importancia, para los investigadores cualitativos, de prestar algún grado de atención a las diversas formas de analizar lo que hay de recurrente y de sistemático en nuestra habla o en nuestros escritos. En este sentido, como punto de partida podemos apoyarnos en Parker (1992, p. 6), quien entiende por discurso todo “sistema de afirmaciones que construye un objeto” y que responde a las siguientes condiciones o criterios: (1) se manifiesta en textos que pueden ser orales o escritos; (2) se refiere a objetos, respecto de los cuales produce sentido; (3) contiene sujetos; (4) es un sistema coherente de significados; (5) hace referencias a otros discursos; (6) puede reflexionar sobre sí mismo; y (7) responde a una ubicación histórica. Además, añade este mismo autor, conviene destacar que los discursos: (8) sirven de base a las instituciones; (9) reproducen relaciones de poder; y (10) tienen efectos ideológicos (Parker, 1992, Cap. 1).

Aunque en verdad, para seguir el hilo del presente artículo, no parece indispensable contar con una definición tan elaborada o precisa. Quizás baste con tener alguna idea, por vaga que sea, de lo que son los discursos sociales, o cierta familiaridad con cualquiera de las variedades de análisis de tales discursos, pues en general éstas cultivan nuestra sensibilidad hacia el lenguaje y nos llevan a reflexionar sobre lo que hacemos al hablar o al escribir (además, claro, de ruidos o garabatos). Nuestra intención, al menos, ha sido la de resultar comprensibles y útiles para investigadores de distintas orientaciones teóricas y metodológicas.

#### Las cartas sobre la mesa

Un procedimiento que recomendamos por habernos resultado particularmente útil, es el uso de fichas o tarjetas para estructurar el guión de la entrevista y llevarla a cabo. Tal vez esto luzca como un detalle intrascendente, pero de esos detalles, aparentemente triviales, están hechas las artesanías.

Concretamente, se trata de un modo práctico de acentuar el carácter abierto, flexible y transparente que usualmente exhiben los métodos cualitativos. Como bien lo señalan Taylor y Bogdan, la actitud propia de quien emprende una investigación cualitativa es la de “alguien que no está totalmente seguro de las preguntas que quiere hacer y que está dispuesto a aprender de los informantes” (1987, p. 115). Ahora bien, cuando el investigador conduce la entrevista formulando una seguidilla de preguntas, escritas en una hoja que sólo él lee, entiende o controla, esa especie de “agenda oculta” y unilateral tiende a resultar contraproducente.

Más apropiado resulta valerse (excepto si la persona a entrevistar es analfabeta) de unas tres o cuatro tarjetas pequeñas, de cartulina o de papel, en las que con letras apropiadamente grandes, y sencillos recursos gráficos, como el uso de ciertos colores o símbolos, se presenten los temas, subtemas o interrogantes sobre los cuales el investigador desea hablar. Se trata, literalmente, de “poner las cartas sobre la mesa” desde el principio, pues al compartir su agenda el investigador minimiza las suspicacias que puedan existir, dando al informante libertad para responder las preguntas planteadas en el orden que le resulte más cómodo o lógico. Si, como a menudo sucede, el discurso del entrevistado responde a varios puntos a la vez, entre ambas partes pueden ir repasando las fichas, cada cierto tiempo, para tachar los tópicos que ya se consideren suficientemente aclarados.

La idea, en resumen, es lograr un equilibrio entre la necesidad de darle cierto orden o estructura a las entrevistas, y la necesidad de lograr el mejor *rappor*t o comunicación posible. Por lo común, la lista o esquema de las inquietudes teóricas que animan a los investigadores, o que impresionan favorablemente a los comités de tesis o de financiamiento a la investigación, no coinciden, ni en cuanto al orden ni en cuanto al vocabulario, con la mejor manera de suscitar una conversación sobre esos mismos temas.

#### Grabar implica tomar decisiones

La grabación o registro de los discursos nunca ha sido una tarea fácil. No importa cuán sistemático y bien diseñado sea el procedimiento de recolección de datos, o cuán “operacionalmente” se conciban las medidas, ellas no eliminan las interminables decisiones a tomar sobre qué incluir, qué dejar fuera, y por qué. La mayoría de los métodos cualitativos asumen una orientación holística o naturalista, y en consecuencia, intentan producir registros que

capturen toda la situación o fenómeno bajo estudio. Pero eso es más fácil de decir, o de escribir, que de hacer.

De hecho, no existe tal cosa como una grabación perfecta, ni de audio ni de video. Si las voces son claras y distinguibles, la mímica, los gestos y movimientos que acompañan las palabras dichas, no aparecen en el casete de audio. Mientras que los videos o películas dependen del tipo de lente y ángulo de cámara utilizados. En cuanto a las notas tomadas por el investigador, éstas inevitablemente relegan más cosas que las que incluyen. Sobre todo con técnicas como los grupos focales o de conversación, al calor de las interacciones resulta muy difícil observar y registrar todo lo que sucede a un mismo tiempo.

Una combinación segura sería tener una persona facilitando el proceso, y otra u otras observando y tomando nota de lo que sucede, mientras una buena grabadora o un par de videocámaras están encendidas. Pero por supuesto, tres o cuatro investigadores observando y tomando apuntes furiosamente, más la grabadora o las dos cámaras, pueden abrumar a las personas que van a conversar, discutir, o ser entrevistadas. Así, el remedio termina siendo peor que la enfermedad.

Por cierto, es muy común que al apagarse el grabador el entrevistado exprese claramente su alivio, y en algunos casos, es en ese preciso instante cuando se alcanza el máximo grado de rapport, pues sólo entonces el entrevistado se decide a confiar, llana o directamente, lo que minutos antes dudaba en responder, o contestaba con recelos y evasivas. Al menos esto nos ha sucedido a nosotros, incluso con estudiantes universitarios, a quienes se supone que el grabador no debería resultarles demasiado intimidante.

En el caso de los grupos focales, o de cualquier otro tipo de discusión grupal, es necesario hacer que cada persona se identifique cuando hable, de modo que después puedan reconocerse sus intervenciones más fácilmente. Por supuesto, las mejores condiciones para la grabación son: un lugar silencioso, un micrófono bien ubicado, y una grabadora en perfecto estado. También hay que estar atento a ésta, pues distraerse respecto a la finalización del casete, significa perder información.<sup>1</sup>

Además de esas precauciones, conviene duplicar o producir un respaldo de las grabaciones, pues el investigador o investigadora no sólo debería oír la cinta cuanto antes, para compararla con sus notas, sino que luego deberá oírla varias veces, hasta “sumergirse” plenamente en lo dicho. Esto, además de escuchar, requiere tomar notas, subrayar palabras y frases, hacer listas, establecer relaciones, separar y unir, cortar y pegar. Tareas que exigen una transcripción; una labor que no sólo pone a prueba la resistencia de las cintas, sino también la tenacidad y perspicacia de quien vaya a verter el lenguaje oral en lenguaje escrito.

### **La transcripción: ni negligente ni obsesiva—interpretativa**

La bibliografía sobre los métodos cualitativos ha alcanzado ya enormes proporciones (Poupart, Lalonde y Jaccoud, 1997), y la que se refiere al análisis de textos es así mismo significativa. Sin embargo, no es fácil encontrar discusiones detalladas de los problemas planteados por la transcripción; al menos no entre los manuales disponibles en castellano. En el meticuloso libro de Goetz y LeCompte (1984, pp. 145-152), por ejemplo, se ofrece una transcripción dando por sentado que no debería existir diferencia alguna entre ésta y el diálogo original. Taylor y Bogdan (1987) simplemente pasan por alto el asunto. Plummer (1989, pp. 112-113) lo despacha en menos de un párrafo, referido al “almacenamiento de materiales.” ¿Por qué, tantos buenos textos sobre los métodos cualitativos menosprecian este importante paso o procedimiento?

No es necesario romperse mucho la cabeza para hallar la respuesta. Muchos investigadores no experimentan grandes dificultades con el paso de cintas de audio a hojas de papel, porque sencillamente le encargan esa tarea a alguien más:

Las transcripciones deben ser mecanografiadas en el plazo más breve posible después de la entrevista, para que el proceso de análisis y la recopilación de datos pueda realizarse paralelamente. Se darán instrucciones al mecanógrafo sobre hasta qué punto se necesita una transcripción literal (Plummer, 1989, p. 113; el énfasis es nuestro).

En teoría, el empleo de asistentes o auxiliares no necesariamente implica un trabajo deficiente, pero en la práctica surgen muchas dificultades y pocos investigadores se toman la molestia de examinar con cuidado la precisión o la validez de los textos que se proponen utilizar como datos. Tales dificultades han sido advertidas ya por Edwards y Potter (1992); y por Poland (1995), quien dice:

De lo que yo he visto sobre otras investigaciones cualitativas, además de la falta de consideración explícita en la literatura, se desprende que el examen sistemático de la calidad de la transcripción (bien sea mediante muestras al azar o de la totalidad de los datos) es probablemente la excepción, más que la regla (Poland, 1995, p. 291. Original en inglés).

Lo cierto es que en tiempos recientes (pero no en castellano hasta donde tenemos noticia), el tema se ha venido abordando con más detenimiento (véase, p.ej. a Ashmore y Reed, 2000). También se han sugerido algunos procedimientos específicos, como los desarrollados por Argentin (1989) para codificar el comportamiento no-verbal, cuando éste refleja emociones que enfatizan o contradicen lo que se está diciendo.

La necesidad o importancia de procedimientos semejantes debería ser muy clara. Pues si los análisis discursivos, o los métodos cualitativos en general, procuran esclarecer los significados de la vida en sociedad, entonces no pueden conformarse con examinar el mero contenido o superficie de lo dicho. Es imprescindible analizar también cómo fue dicho, a quién, en qué contexto, por qué, y en definitiva, qué es lo que esas palabras significan o podrían significar. Sobre todo al tratar con temas como los valores, las creencias o experiencias religiosas, los rasgos de personalidad y otros por el estilo, se debe estar atento a los matices más sutiles, o en general, a las brechas que separan a la expresión oral de la escrita. Aunque incluso cuando la investigación se centra en establecer ciertos “hechos,” hay que recordar que la credibilidad y utilidad de un testimonio a menudo dependen de detalles que en principio parecían nimios, como bien lo ilustran infinidad de relatos y novelas de detectives.

Por eso es tan lamentable que cierto número de transcripciones del discurso elijan omitir los signos discursivos que informan sobre el contexto y sus detalles. Peor aún, a veces hasta los signos más básicos de puntuación son enteramente ignorados, produciendo textos planos o mutilados, en los que toda emoción, toda interrogante, todo asombro está ausente. Textos generalmente incomprensibles, pues al eximirse de los puntos y aparte, de los signos de interrogación y de las comillas, entonces las ideas, el humor, la ironía, la incredulidad y los cambios de tema se esfuman y los párrafos se prolongan hasta que, por puro cansancio, el transcriptor decide marcar la tecla “Enter.”

También es cierto que a veces los sistemas creados para realizar transcripciones de calidad, pueden resultar demasiado artificiales o engorrosos. En este respecto, una experiencia ilustrativa

la tuvo una de nuestras estudiantes de postgrado, al emplear un sistema de signos no-convencionales para llevar a cabo la transcripción. Después de unos pocos días de ardua lucha, esta persona desahogó su frustración diciendo: “No puedo continuar con esto. Me está volviendo loca. Si, para lograr mi Doctorado tengo que hacer esto, prefiero renunciar.” Si alguien que ha estado llevando a cabo una investigación durante años, que ha obtenido unas entrevistas fascinantes, y que está profundamente comprometida con el tema, es forzada a tomar tal decisión (pues lo decía totalmente en serio), entonces, algo está errado en el procedimiento. Uno de los rasgos más resaltantes de la investigación científica, es que a pesar de que por momentos puede resultar enojosa, también suele ser muy gratificante ¿Por qué, entonces, convertirla en una tortura?

¿Transcripciones artesanales en el siglo XXI?

Quizás a algunos lectores les parezca que nos ahogamos en un vaso de agua, por estar gravemente desactualizados. Al fin y al cabo, existen ya varios programas informáticos destinados a reconocer el habla y convertirla en textos, sin necesidad de sufrir con el teclado. También están disponibles en el mercado diversos programas para el análisis cualitativo de datos o CAQDAS.<sup>2</sup> Pero a nuestro modo de ver, aún así hay buenas razones para favorecer las técnicas artesanales sobre las automatizadas.

Para empezar, en un contexto tercermundista las penurias económicas muchas veces plantean obstáculos insalvables. Pues costos que en países de “moneda dura” pueden resultar muy asequibles, “en el sur” tienden a estar fuera del alcance no sólo de los investigadores individuales, sino incluso fuera del alcance de muchos institutos de investigación. De hecho, para el momento en que escribimos este artículo, en Venezuela, un rígido control de cambios no sólo encarece cualquier importación, sino que además plantea toda suerte de impedimentos legales y burocráticos. Como se comprenderá, este tipo de circunstancias hace que a menudo los investigadores nos veamos forzados, como decía Descartes, a “hacer de necesidad virtud.”

Por otra parte, aunque el presupuesto no sea un problema, existe el riesgo de que un uso acrítico o esencialmente novelero de los paquetes informáticos termine desfigurando, precisamente, las ventajas o virtudes propias de los métodos cualitativos. Peligro que se acentúa cuando la promoción de esos paquetes se lleva a cabo con objetivos comerciales, más que académicos. Esto ha sido advertido por Diógenes Carvajal, un instructor calificado de los CAQDAS, quien menciona, por ejemplo, lo que le sucedió a un equipo de jóvenes investigadores:

Estos usuarios novatos de Caqdas creyeron que el uso de un programa iba a fortalecer y validar sus conclusiones. En lugar de esto, el uso que ellos hicieron del programa invalida sus conclusiones, ya que forzaron su metodología para hacerla concordante con el diseño del programa. No fueron críticos frente al programa. Fueron cegados por lo que yo llamo *neofilia*: una confianza ciega en lo que la tecnología les ofrece, dándolo por sentado, sin discusión (Carvajal, 2002, ¶22).

De allí la necesidad, apunta Carvajal, de un acercamiento más consciente o reflexivo a tales herramientas de análisis. Un acercamiento centrado en las necesidades del investigador o las particularidades de su tema, más que en el programa “de moda.” Un acercamiento que, por cierto, también él califica de “artesanal,” aun cuando para ello no invoque a Wright Mills.

Concordando entonces con ese llamado, recomendamos que los investigadores asuman personalmente la transcripción, pues de ese modo, además de asegurar que esta tarea se cumpla con esmero, podrán constatar de primera mano lo ambiguo y difícil que puede ser el paso del lenguaje oral al escrito. Así, al menos, nos hemos convencido nosotros de que la transcripción no debe verse como un traslado pasivo de signos, sino como parte decisiva de la “construcción” de los datos, o como una verdadera y compleja traducción—es decir, como un momento genuinamente interpretativo.

#### Algunos problemas instructivos

Consideremos, para empezar, las observaciones en cuanto al ritmo. Pocas personas hablan tan lentamente como la velocidad promedio de los mecanógrafos. Y algunas personas hablan tan rápidamente que aún no han terminado una frase, cuando ya están comenzando la siguiente. Pero nada de esto, que suele expresar diferencias de personalidad, temperamento, o estado de ánimo, se manifiesta en la hoja impresa. Aunque no todas las impresoras o procesadores de palabras ofrecen la opción, si se quisiera establecer un isomorfismo estricto tal vez habría que:

A l a r g a r l o s e s p a c i o s e n t r e c a r a c t e r e s , p a r a i n d i c a r u n r i t m o p a r t i c u l a r m e n t e l e n t o . . .

Y a c o r t a r e s e e s p a c i o , p a r a i n d i c a r u n d i s c u r s o a c e l e r a d o .

Otra dificultad típica es la superposición de voces. A este respecto, es muy común que quien escucha siga el rumbo de la conversación mostrando su aprobación con breves interjecciones (p.ej. sí, umm, claro), haciéndose eco de la última palabra de la otra persona, o incluso sugiriéndole palabras, pero sin realmente interrumpirle. Por supuesto, en los grupos focales estas dificultades crecen exponencialmente. ¿Hay que registrar esas interacciones? ¿Cómo?

¿Y cómo deberían plasmarse en el papel los cambios de entonación, timbre o volumen? ¿Con mayúsculas, subrayados, cursivas, negritas, o signos de exclamación? Exactamente ¿qué corresponde a cuál? ¿Cómo saber si la persona tan sólo tomó aire, por casualidad, o si hacía un énfasis deliberado sobre el significado o importancia de una oración? Los gestos, sin duda, pueden ser extremadamente elocuentes. Pero en vez de simplificar la interpretación, en muchas ocasiones la tornan más incierta o polisémica.

Una complicación menos frecuente, pero de interés, la plantean los diálogos recreados por el entrevistado. Es decir, muchas veces, el informante intercala en su discurso, tal como las recuerda, las palabras de alguien más, o fragmentos de charlas y discusiones entre varias personas. En las obras literarias, esos cambios de voz o de personaje se indican con comillas y guiones; pero ni una ni otra cosa se utiliza en el lenguaje oral. Generalmente, quien habla se da a entender valiéndose de un tono de voz distinto, o de pequeños cambios en su expresión facial o en la inclinación de la cabeza. Pero esas pequeñas dramatizaciones no siempre son claras y la mayoría de las veces indican dónde comienzan las palabras de la otra persona, pero no cuándo o dónde terminan.

Así, el transcriptor puede quedar con frases o declaraciones perfectamente comprensibles y tal vez muy importantes, pero cuya autoría no sabe a quién atribuir. Demás está decir, que eliminar a la ligera esos pasajes puede ser el equivalente de un crimen intelectual, pues de nada sirve ensalzar hasta el cansancio los enfoques bio-psico-sociales, si luego no se presta atención a los

personajes, escenarios y dramas (o si se prefiere, a los “otros significativos” y a los “esquemas” y “guiones”) que cada individuo ha internalizado.

En fin, aun cuando no se juzgue indispensable o posible que el investigador asuma personalmente la transcripción, es necesario prestarle más atención a esta fase, que la que por regla general se le concede. En ese sentido, no sólo la negligencia o la incompetencia de los auxiliares puede ocasionar dificultades; también su falta de familiaridad con la naturaleza del estudio suele generar problemas. En nuestra experiencia, los transcriptores ajenos a la investigación, no sólo tienden a malinterpretar un gran número de palabras y nombres, sino que hasta llegan a convertir algunas frases en chistes. Pero de seguro el ejemplo más elocuente en este sentido, es el de un investigador, citado por Poland, quien . . .

. . . descubrió que sus transcriptores encontraban el material de las entrevistas tan depresivo y traumático íque estaban alterando los testimonios de los informantes para que sonasen más “animados”! Estos intentos deliberados por manipular los datos generalmente reflejan un honesto deseo de ser útil, por parte de quien transcribe, basados en distintas nociones de cómo esa persona piensa que “ ‘deberían lucir’ las transcripciones. En consecuencia es de gran importancia que a los transcriptores se les informe ampliamente sobre la naturaleza y propósito del estudio, incluyendo la importancia de las transcripciones literales.” (Poland, 1995, pp. 296-297. Original en inglés)

Por supuesto, estas pocas observaciones no agotan el tema. En un sentido más amplio o antropológico, Ong (1994) señala cuán profunda es la brecha entre el lenguaje oral y el escrito. Dos “tecnologías de la palabra” profundamente distintas, cuyas diferencias tendemos a pasar por alto, por estar sumergidos en ellas. Pero en vez de extendernos en esa dirección, avancemos a la siguiente fase, la presentación y análisis de los “datos.”

### **Construcción de “tablas discursivas” con Word**

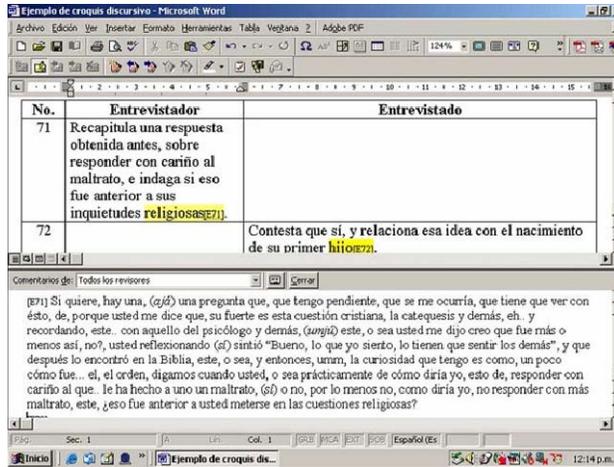
Admitir el carácter interpretativo de la transcripción implica, entre otras cosas, adoptar procedimientos que alternen fácil o constantemente entre las palabras o frases aisladas, y el discurso o contexto general en que se pronunciaron e interpretaron esos elementos en particular. Con este propósito, un recurso relativamente asequible, que no siempre es aprovechado al máximo por sus usuarios, es el procesador de palabras Microsoft Word.<sup>3</sup>

En este sentido, otros autores han comentado ya (Nideröst, 2002) las herramientas que este programa ofrece a los investigadores cualitativos en cuanto a la búsqueda o conteo de palabras y el proceso de codificación. Lo que nosotros deseamos subrayar son las posibilidades que abren las funciones *Comentarios* y *Tablas*, a la hora de presentar, analizar o editar las transcripciones.

Ya que la función *Comentarios* parece ser la menos conocida, conviene mencionar que éstos han sido concebidos por Microsoft Word, básicamente como una herramienta para el trabajo en equipo, como una especie de ventana o margen virtual, a través del cual fácilmente se pueden insertar, ver u ocultar, notas o textos que complementan o sirven de alternativa al texto principal. Es decir, la idea toda es que distintos usuarios o supervisores puedan revisar un documento o proponer cambios en él, sin modificar de un modo directo o inmediato lo que el primer usuario haya escrito.

Lo que aquí sugerimos es usar las *Tablas* para sintetizar el curso general de una entrevista o de cualquier otra forma de discurso oral, e insertar seguidamente, a través de los *Comentarios*, el registro detallado del discurso, bien sea un registro puramente textual, o incluso audiovisual. De hecho, para los investigadores cualitativos, uno de los rasgos más atractivos de los *Comentarios* es que éstos no necesariamente deben mecanografiarse, pues también se pueden dictar o grabar en audio (siempre y cuando la computadora cuente con una tarjeta de sonido y un micrófono). Así es posible trabajar con los discursos sociales en dos niveles simultáneos, uno esquemático, y otro tan minucioso y detallado como se desee. Para mayor claridad, a continuación explicaremos, paso a paso, un ejemplo de cómo proceder.

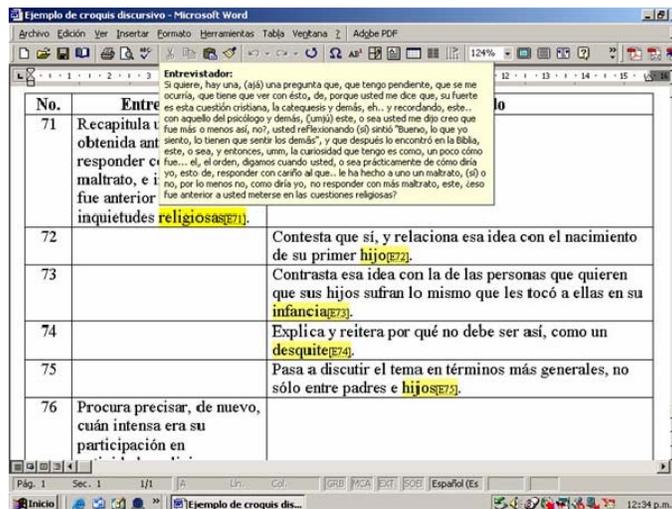
1. Inserte, en el documento o archivo a crear, una *Tabla* de al menos tres columnas. Emplee la primera, y más angosta, para identificar la secuencia temporal de cada fragmento. Reserve la segunda columna, para resumir o esquematizar las preguntas o intervenciones del investigador. Destine la tercera y más ancha, para resumir o esquematizar las respuestas o declaraciones del informante. Según el tipo de análisis o investigación a realizar, se pueden añadir más columnas referidas al comportamiento no-verbal del informante, al contexto, a las observaciones del investigador, etc. (en el papel, el número de columnas a emplear puede resultar problemático, incluso si configura el archivo de modo que la hoja se imprima horizontalmente, pero en la pantalla o en discos, puede incluir decenas de columnas).
2. Fije algún criterio sobre la extensión promedio de los fragmentos a considerar. Si, como usualmente sucede, el informante se expresa en sus respuestas, conviene subdividir lo dicho en párrafos o en alguna clase de unidades temáticas. Es decir, combinando la categorización preliminar del contenido con ciertos límites de tiempo, como por ejemplo, segmentando el discurso en pasajes que no superen los tres minutos de duración.
3. En el menú *Ver*, seleccione *Barras de herramientas*, y luego *Revisión*. Entonces se tendrá a mano, entre otras cosas, los botones diseñados para insertar y modificar los *Comentarios*. Por otra parte, en el menú de *Herramientas*, mediante la opción *Personalizar* se pueden incluir o quitar de la pantalla, según se desee, estos y otros botones o comandos relacionados: eliminar, pasar al siguiente, al anterior, etc.
4. Comience a insertar, mediante *Comentarios*, la transcripción de cada declaración o segmento de discurso, en la celda o casilla correspondiente. Una vez activado el comando *Insertar Comentario*, la pantalla se subdividirá en dos ventanas: la superior para el texto principal (en nuestro caso el resumen o esquema de lo dicho), y la inferior para los *Comentarios* (en nuestro caso el registro detallado de lo dicho). En el Cuadro No. 1, incluimos una ilustración. Si el computador empleado tiene dispositivos de audio, los íconos de un casete y un altavoz, en la ventana inferior, le recordarán la posibilidad de insertar o reproducir sonidos. En principio, esa herramienta prevé que la duración de tales *Objetos de sonido* será de un minuto, pero la misma puede alargarse, si se reanuda la grabación inmediatamente después de terminar el primer minuto.
5. Una vez que los detalles de un fragmento específico se hayan introducido como *Comentarios*, vaya a la ventana superior y escriba en la celda correspondiente el esquema o resumen de los contenidos que se acaban de transcribir o de grabar. Este nos parece el orden más natural: primero mecanografiar, luego resumir; pero por supuesto, quien lo prefiera puede hacerlo a la inversa.



Cuadro No. 1: Ejemplo del despliegue de la pantalla al insertar "Comentarios"

6. A la hora de imprimir, decida si desea ver tan sólo el nivel esquemático, o si quiere que en el papel vayan también las transcripciones detalladas. En este último caso, seleccione el botón de *Opciones*, en el primer cuadro de diálogo de la impresora. El siguiente cuadro de diálogo le presentará varias alternativas bajo el encabezado *Incluir con el documento*. Localice la que corresponde a los *Comentarios*, pues cuando ésta se halla activada, todos los textos así incluidos aparecerán como notas, después de la Tabla. Si el tipo de letra o el formato predeterminado con que se imprimen los *Comentarios* no es de su agrado, puede modificarlo directamente (con el botón derecho del ratón), o a través de la ventana de *Estilos*.

Cuando la tabla esté completa, si el investigador quiere manejarla a un nivel amplio o esquemático, bastará con cerrar la ventana de los *Comentarios*. El programa mostrará entonces, resaltada en color, la presencia de cada *Comentario*; y manteniendo el cursor sobre ellos durante unos pocos segundos, el texto completo allí incluido aparecerá en un pequeño recuadro, tal como puede observarse en el Cuadro No. 2.



Cuadro No. 2: Ejemplo del despliegue de la pantalla al colocar el cursor sobre un "Comentario"

Hasta aquí, estas tablas son más que nada herramientas descriptivas. Pero progresivamente se pueden ir transformando, según las necesidades del investigador, en herramientas heurísticas o analíticas. Por ejemplo, es posible ir elaborando nuevas versiones en las que: (a) se eliminan las preguntas o intervenciones del investigador; (b) se sustituye el orden cronológico por uno temático, o basado en la frecuencia con que aparecen ciertas palabras clave; (c) se insertan a través de columnas adicionales, las categorizaciones o conceptualizaciones preliminares; (d) se esquematiza el comportamiento no-verbal o tono emocional del informante mediante símbolos o *emoticons* (caritas sonrientes, lágrimas, corazones, etc.). Sobre esta última posibilidad, Henares (2001), ofrece diversos ejemplos de “mapas discursivos” elaborados con sencillos recursos gráficos: íconos, cuadros de texto de diversas formas, distintas variedades de flechas o “vectores,” colores, etc. Para ello, además de los símbolos especiales que el investigador pueda diseñar, algunas *Fuentes* o tipos de letra incluidos en Word (como “Webdings,” “Wingdings,” y “Wingdings 2”), contienen abundantes opciones prediseñadas.

### **Grado y posibilidades de intervención en el texto (edición)**

Por último, aunque hemos insistido mucho sobre la importancia y las sutilezas de la transcripción, al momento de encarar el informe final de la investigación conviene reconocer que no siempre resulta aconsejable o necesario presentar los textos transcritos con todos sus detalles y complicaciones. Recordemos que la ciencia no sólo se caracteriza por su rigor, sino también por su afán divulgativo; y que los métodos cualitativos, en particular, se ufanan por “darle la palabra” a personas o sectores usualmente marginados.

Pero difícilmente se podrá cumplir con ese espíritu educativo y de inclusión democratizadora, si lo que se ofrece al lector son las transcripciones exactas, difíciles de leer por la infinidad de pausas, titubeos, falsos arranques y repeticiones que caracterizan al discurso oral. Incluso para profesionales interesados en el tema investigado, semejantes lecturas tienden a resultar un verdadero martirio. En consecuencia, a veces parece sensato editar esos escritos en algún grado: bajo, medio o alto. Explicando muy bien al lector, claro está, en qué consistió y por qué fue necesaria tal edición.

A este respecto, entendemos por grado “bajo” de edición aquella en la que apenas se elimina la mayoría de las muletillas, repeticiones y pausas puramente accidentales. De modo que se respeta el orden del discurso y no se hace ninguna clase de adiciones. Como así resalta mucho el tono propio de una conversación, lo más lógico es conservar también en tales textos las preguntas o intervenciones de quien haya conducido la entrevista. Este grado es el más respetuoso y recomendable en caso de que haya necesidad de intervenir el texto a fin de aligerarlo.

Dentro del grado “medio” de “edición” o intervención, cabe ubicar aquellos casos en los que se interviene más sobre el texto, pero sin agregar en ningún momento frases o palabras que no hayan sido efectivamente pronunciadas por los informantes. Es decir, que además de eliminar las muletillas y otros detalles minuciosos del discurso oral, se podrían descartar las preguntas de los entrevistadores. También se podrían abreviar y reorganizar los textos, según su tema o contenido, a conciencia de que esto constituye ya un análisis o teorización preliminar. Se aligera así la lectura, aunque la obligación ética y metodológica de no poner palabras en boca de los informantes, implica dejar en el texto un apreciable número de “saltos,” cabos sueltos o puntos suspensivos, cuyo significado tocará a cada lector o lectora esclarecer por sí mismo.

Mientras que lo característico del grado “alto” de edición sería el tomarse, además, la libertad de añadir cierto número de palabras o frases al texto. Pues en algunas oportunidades, para que el

texto no presente un exagerado número de saltos o puntos suspensivos, se justificará agregar lo que los lingüistas llaman “conectores discursivos,” tales como: *aunque, pero, ahora bien, por ejemplo, sin embargo, por eso, eso sí, incluso, además, por supuesto*, por ejemplo. Completar frases que el o la informante no llegó a cerrar es más controversial. Especialmente al colocar subtítulos que ayuden a sintetizar o esquematizar el texto, puede ser difícil resistir la tentación de ir un poco más allá de lo registrado en el casete, pero como se dijo antes, así se pueden introducir perspectivas ajenas al texto (que sería más adecuado desarrollar en el análisis y discusión). En todo caso, hablamos de un tipo de intervención que procura clarificar o hacer más amenos los relatos, sin llegar a modificarlos o a “novelarlos” como se suele hacer con las biografías de celebridades o en los textos periodísticos. A modo de resumen, el Cuadro No. 3 esquematiza estos criterios.

Grado de edición	Modificaciones		
	Se eliminan:	Se reorganiza:	Se añaden:
<b>Alto</b>	Muletillas, repeticiones y pausas accidentales. Intervenciones de los entrevistadores. Pasajes de escasa relevancia.	Según criterios cronológicos, temáticos o teóricos.	“Conectores discursivos”, subtítulos, ¿cierre de frases inconclusas?
<b>Medio</b>	Muletillas, repeticiones y pausas accidentales. Intervenciones de los entrevistadores. Pasajes de escasa relevancia.	Según criterios cronológicos, temáticos o teóricos.	x
<b>Bajo</b>	Muletillas, repeticiones y pausas accidentales.	x	x

*Cuadro No. 3: Modificaciones al discurso según el grado de edición empleado*

*Nota: Atendiendo sólo al rigor, habría que evitar todo paso que modificara, abreviara o privara de contexto al discurso oral, ya que cualquier apreciación sobre la relevancia, orden o sentido de sus elementos, siempre será discutible. Pero como las transcripciones así producidas suelen ser muy difíciles de leer o de manejar, conviene admitir soluciones de compromiso, en las que quien investiga edita en alguna medida las transcripciones, haciendo las debidas advertencias y sobre la base de lo que decida asumir como prioridad: la validación científica o la contribución social.*

Es claro que al tomarnos cualquier libertad con los textos, aunque sea mínima, podríamos tergiversar su sentido, pero un modo sencillo de asegurar que esto no ha ocurrido, es comprobar con los propios informantes la calidad de los resultados. Sobre todo, si no es indispensable mantener en el anonimato a los participantes, se les puede solicitar a éstos su visto bueno o autorización formal, tal como se ilustra en el Cuadro No. 4. Así se certifica que los “datos” presentados al lector respetan tanto las declaraciones como la persona de cada informante.

<p><b>Autorización</b></p> <p>A través de la presente, yo, _____, hago constar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que en fechas _____, le concedí al profesor(a) _____, entrevistas sobre mi vida y mis experiencias relacionadas con _____.</li><li>2. Que el documento anexo, titulado “_____”, y refrendado en todas sus páginas con mi firma o iniciales, recoge fielmente la mayor parte de lo que expresé en tales entrevistas. Aunque a fin de facilitar su lectura, en dicho documento se han abreviado o reorganizado mis palabras, esa revisión o edición en ningún momento llegó a distorsionar el sentido de mis declaraciones.</li><li>3. Por consiguiente, autorizo al profesor(a) _____, a utilizar y publicar, total o parcialmente, el documento antes mencionado, siempre y cuando lo haga con fines científicos, educativos o culturales.</li></ol> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma y cédula de identidad del entrevistado</p>
---

*Cuadro No. 4: Ejemplo de autorización editar*

## **Conclusión**

Que cada quien fuese su propio teórico, que cada quien fuese su propio metodólogo... éstos eran los lemas centrales del libro “La imaginación sociológica” (Mills, 1959/1975). Como en toda consigna, hay en esas frases algo de extremismo, que en este caso tan sólo pretendía enfatizar un argumento: que las ciencias sociales deberían entenderse como una forma de artesanía intelectual. Desde aquel entonces han transcurrido unos cuantos años; pero la idea sigue teniendo sentido. Más aún cuando las crisis económicas nos arrollan, cuando trabajamos en la formación de nuevos investigadores, o cuando empleamos métodos cualitativos.

Claro está, no se trata de rechazar, prejuiciosamente, la infinidad de adelantos que la tecnología y la informática nos ofrecen. Se trata de admitir que aún hoy, con todos esos adelantos, la investigación en las ciencias sociales, sea cuantitativa o cualitativa, sigue exigiendo sensibilidades, improvisaciones y criterios necesariamente humanos y personales. Se trata de no perder la perspectiva, acatando mecánicamente métodos que contradigan los principios o valores intelectuales del investigador, o dejándose llevar por los supuestos implícitos en el paquete informático de moda, sea éste cualitativo o cuantitativo. Se trata de asumir, en forma responsable, crítica e imaginativa a la vez, todas las facetas o etapas de nuestro oficio; incluso aquellas que en apariencia son más humildes y arduas, como la transcripción.

En fin, al exponer estas recomendaciones metodológicas, lo hemos hecho sin ánimo de pontificar o de imponer normas. Tan sólo hemos tratado de cumplir con nuestro aporte a ese tipo de diálogo artesanal, entre investigadores activos, que Wright Mills tanto estimaba. Un aporte destinado a recalcar que la sistematización y el orden, característicos de todo método, comienzan desde los pasos aparentemente menos técnicos; y que como en toda buena artesanía mucho debe ser hecho “a mano.”

## Notas

1. Aquí viene al caso una nota técnica: Muchas grabadoras profesionales o “de periodista” traen incorporada una función de nombre VOR, que significa *voice operated recording* (grabación operada por la voz), cuyo propósito es ahorrar cinta cuando se producen silencios. Pero ya que al reanudarse la conversación la grabadora se toma algunos segundos para retomar la marcha, tener activada esta función implica perder sistemáticamente las palabras o frases iniciales del informante, con lo cual resulta más bien perjudicial.
2. Programas genéricamente denominados CAQDAS, por: “Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software.” Expresión que Carvajal (2002, ¶1) sugiere traducir como HIAC, por: Herramientas informáticas para el análisis cualitativo.
3. Hemos empleado las versiones 97, 98 y 2000, que para nuestros efectos resultan equivalentes.

## Referencias

- Argentin, G. (1989). *Quand faire c'est dire*. Liege: Pierre Mardaga Editeur.
- Ashmore, M. y Reed, D. (2000, December). Innocence and Nostalgia in Conversation Analysis: The Dynamic Relations of Tape and Transcript. *Forum Qualitative Sozialforschung /Forum: Qualitative Social Research*, 1(3). Consultado el 26/5/2004 en: <http://qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm>
- Carvajal, D. (2002, Mayo). Las herramientas de la artesana. Aspectos Críticos en la Enseñanza y Aprendizaje de los CAQDAS. *Forum Qualitative Sozialforschung /Forum: Qualitative Social Research*, 3(2). Consultado el 27/11/2003 en: <http://qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm>
- Edwards, D. y Potter, J. (1992). *Discursive psychology*. London: Sage.
- Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1984). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Henares, Y. (2001). *Identidad social en hijos e hijas de inmigrantes españoles*. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela (Tesis de Licenciatura).
- Ibáñez G., T. (1993). La psicología social y la retórica de la verdad. *La Revista de Cultura Psicológica*, 2(1), pp. 50-59.
- LeShan, L. y Margenau, H. (1996). *El espacio de Einstein y el cielo de Van Gogh* (Un paso más allá de la realidad física). Barcelona: Gedisa.
- Microsoft Word*. Microsoft Corp., One Microsoft Way, Redmond, Wa 98052.
- Mills, C. W. (1959/1975). *La imaginación sociológica*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Nideröst, B. (2002, Mayo). Die technikunterstützte Analyse von qualitativen Daten mit Word [27 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum : Qualitative Social Research*, 3 (2). Consultado el 10/5/2004 en: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs.htm>
- Ong, Walter J. (1994). *Oralidad y escritura*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Parker, I. (1992). *Discourse dynamics*. Londres: Routledge. Ahora disponible también en: [http://www.discourseunit.com/DD\\_download\\_page.htm](http://www.discourseunit.com/DD_download_page.htm)
- Poland, B. D. (1995). *Transcription Quality as an Aspect of Rigor in Qualitative Research*. *Qualitative Inquiry*, 1, 290-310.
- Poupart, J., Lalonde, M. y Jaccoud, M. (1997). *De l'École de Chicago au postmodernisme: Trois quarts de siècle de travaux sur la méthodologie qualitative*. Bibliographie alphabétique et thématique. Québec: Les Presses Inter- Universitaires.
- Plummer, K. (1989). *Los documentos personales* (Introducción a los problemas y la bibliografía del método humanista). Madrid: Siglo veintiuno.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.