

Adversia (julio-diciembre), pp 1-14 ©Universidad de Antioquia-2009

## **Técnicas de recolección de datos de la metodología cualitativa aplicables a la investigación contable**

**Olandy Naranjo Rivera**

Contadora Pública de la Corporación Universitaria Adventista

[olandy77@yahoo.com](mailto:olandy77@yahoo.com)

## **Técnicas de recolección de datos de la metodología cualitativa aplicables a la investigación contable**

### **Introducción**

La elección de las técnicas adecuadas para realizar una investigación contable, a partir, de la metodología cualitativa se inicia con la búsqueda de lo más pertinente para el propósito de la investigación, lo que implica que sea oportuno, es decir, que posea una correspondencia entre las perspectivas del investigador, los requerimientos de la investigación, y las necesidades a las cuales se destina la investigación: Tesis de grado, necesidad para toma de decisiones, informes, un anteproyecto o proyecto de investigación.

Sin embargo, resulta difícil establecer si esta o aquella técnica incluido sus respectivos instrumentos de recolección de datos, son los apropiados para una investigación determinada no solo en la etapa inicial, intermedia o final, sino también; si es factible la aplicación de la misma técnica en todo el proceso de investigación.

Así lo expresa Anselm (2002) "No existe un conjunto estándar de métodos útil para cada paso de la investigación, y no siempre es útil reunir las mismas técnicas específicas para todos los pasos de los proyectos" (p.33).

A partir de esta observación, resulta necesario analizar las ventajas y desventajas inherentes a las técnicas de recopilación de datos a utilizar de la metodología cualitativa, para tratar de comparar cual o cuales de ellas son adecuadas en la aplicación de la investigación contable.

### **Estudio de caso**

El estudio de caso es definido por Báez (2006) "como una investigación que profundiza en todos los aspectos o variables que se desean conocer del objeto de investigación, por ejemplo una organización, un colectivo, un grupo o individuo". (p.300-301).

Por lo anterior, se puede considerar su aplicabilidad pertinente en investigaciones contables que involucren el análisis de características particulares de un ente o individuo y que exijan limitar los resultados a un grupo específico de la sociedad, porque la información obtenida del estudio de caso no tiene la virtud de ser una realidad universal.

Aunque el estudio de caso solo ofrece la posibilidad de ser aplicado a un asunto en particular; es pertinente cuando el objeto de estudio es complejo y el investigador debe centrar toda su atención en el fenómeno en observación, con el fin, de revelar sus múltiples atributos y relaciones particulares en su respectivo contexto.

Walker (Citado en Balcázar, 2006) se refiere al estudio de caso como "un examen de un ejemplo en acción" (p. 169). En otras palabras, un "caso" contiene una verdad inherente en su diario accionar y sólo podrá ser descubierta por el investigador profundo y libre de ideas preconcebidas, que solo desea ser un participante activo de la realidad examinada; para influir en ella y transformarla en beneficio de la sociedad.

Asimismo Coolican (Citado en Balcázar, 2006) caracteriza el estudio de caso como una técnica que "proporciona información única, inalcanzable por cualquier otro método, enfocada a la investigación más estructurada y formal" (p.167).

Desde ese punto de vista, la información obtenida de un estudio de caso, comprende una serie de datos creíbles por su característica particular en la evaluación del problema de investigación; que parte de una circunstancia o situación única, singular y además no puede ser estandarizada para otros casos en comparación.

El siguiente cuadro expresa el pensamiento de varios autores, referente al estudio de caso.

|                        | Coolican                                                                                                                     | Walker                            | Stake                                                                                                                               | Báez y Tudela                                                                                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estudio de Caso</b> | proporciona información única, inalcanzable por cualquier otro método, enfocada a la investigación más estructurada y formal | un examen de un ejemplo en acción | estudia las características distintivas de un caso singular, con el fin, de llegar a entender su función en situaciones relevantes. | investigación que profundiza en todos los aspectos o variables que se desean conocer del objeto de investigación, por ejemplo una organización, un colectivo, un grupo o individuo |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Observación Participante

La observación participante como su nombre lo indica, es una observación dinámica y no pasiva que involucra la percepción del investigador extraída del ambiente en estudio. Por consiguiente, los resultados de la recolección de datos de esta técnica; contienen un alto grado interpretativo del observador libre de presiones o paradigmas inmersas en el contexto observado, como lo expresa Méndez (2001) "La ventaja principal radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada, tal como ésta se da naturalmente" (pág 154).

No obstante, se debe reconocer la posibilidad de que los resultados obtenidos a través de esta herramienta presenten desviaciones, debido a la variación en el comportamiento de los sujetos, a causa de la presencia del observador dentro del contexto de la vida cotidiana de los observados.

De igual modo, Toro (2000) opina: "la presencia del observador puede provocar alteraciones en la conducta de los observados, afectando su espontaneidad y aportando por lo tanto datos poco confiables". (p.60)

Además, los observados generan información no sólo de tipo verbal, sino también un lenguaje intangible que solo puede entenderse perceptiblemente e interpretarse de acuerdo a la capacidad de análisis y de conocimiento con relación al tema indagado por parte del investigador.

Así lo menciona Taylor y Bogdan (Citado en Balcázar, 2006) es una "investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo" (p.40).

Por lo tanto, no es una técnica que se aplica al azar durante la recolección de datos, sino que es realizada de manera sistemática y oportuna a los intereses de la investigación.

Desde la perspectiva de la investigación contable, esta clase de herramienta puede encontrar su campo de aplicación en aquellas investigaciones que requieran el contacto directo del estudioso con el contexto o ambiente en observación y que necesite información "oculta", no expresada verbalmente por los sujetos que hacen parte de ella.

A través de la siguiente tabla se resumen algunas de las definiciones propuestas por diferentes autores para la técnica de la observación participante.

|                                 | Taylor y Bogdan                                                                                                                                                    | Báez y Tudela                                                                                                                                              | Yuni y Urbano                                                                                                    | Toro (2000)                                                                                                                                            |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBSERVACIÓN PARTICIPANTE</b> | "investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo" | "requiere un acercamiento al medio natural en que ésta se da, por lo que el investigador recoge la información directamente con la población bajo estudio" | Se caracteriza por la clara asunción de un rol activo del investigador que puede llegar a modificar el fenómeno. | En este caso en vez de tratar de ser desapercibido, trata de integrarse en la acción de los observados, como si se tratara de un miembro más del grupo |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Historias de Vida

Una historia de vida puede definirse como una fotografía que cobra vida mientras el protagonista relata los sucesos, y por lo tanto, puede expresar de manera más clara y reflexiva los acontecimientos pasados aportando elementos de peso al proceso investigativo del estudio en curso, como lo expresa Báez (2006) las historias de vida deben "buscar conocer el fenómeno a partir de los relatos de las personas implicadas en el asunto objeto de estudio" (p.301).

Además Pulido (2007) describe las historias de vida "como vidas narradas por quienes las han vivido, o informes de sujetos sobre su propia vida" (p.101). No obstante, es difícil afirmar que todas las narraciones responden a relatos fieles completamente, debido a factores intrínsecos y extrínsecos del narrador como del investigador, las cuales pueden influir en la tergiversación del hecho.

Así mismo los resultados de este tipo de técnica no pueden aplicarse como una generalidad a toda clase de investigación, a pesar de presentarse las mismas variables o circunstancias; debido a la particularidad o singularidad que tiene inherente cada ser humano.

Así lo afirma Pardinás (1991) los documentos personales como las historias de vida y el estudio de caso "como fuente de conocimiento científico, presentan dificultades serias: la primera es la desviación involuntaria que puede introducir el investigador en sus observaciones respecto a sí mismo y a las cosas, y la segunda

es la imposibilidad, de generalizar justificadamente los datos recogidos en este tipo de documentos" (p.96).

Sin embargo, se puede rescatar su utilidad como una técnica que permite percibir la realidad de las emociones y sentimientos del sujeto, que de otra manera no pueden ser captadas por técnicas impersonales o lejanas al contacto del individuo origen de la información.

Así definen la historia de vida los autores que a continuación se relacionan en el cuadro.

|                          | Báez y Tudela                                                                                                        | Pulido                                                                                                  | Bertaux y Santamaría                                                                                   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HISTORIAS DE VIDA</b> | Deben "buscar conocer el fenómeno a partir de los relatos de las personas implicadas en el asunto objeto de estudio" | Las define "como vidas narradas por quienes las han vivido, o informes de sujetos sobre su propia vida" | Es una manifestación del yo a través del tiempo, ...en medio de una profunda interacción comunicativa. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## La Entrevista

Es una herramienta útil en los procesos de investigación cuando se requiere información de primera mano y se cuenta con la habilidad de hacer preguntas concretas y pertinentes en relación con el objeto de estudio. También se pretende que el investigador posea tacto e inteligencia para dirigir la entrevista de forma natural y congruente con los intereses planteados en el proceso de investigación del tema en estudio.

Grande (2007) la define como una "técnica cualitativa, primaria, estática, personal y directa, que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria.

De lo anterior se puede inferir que la entrevista es una herramienta relevante para la investigación exploratoria cuando se cuenta con entrevistados que son una fuente de información fidedigna, útil y con la capacidad de aportar no solo información objetiva; sino también subjetiva, con el propósito de tener un cuadro más completo del tema en cuestión.

Como lo menciona Gaskel (Citado en Bonilla, 2005) la entrevista denominada cualitativa es aquella donde existe un "intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras" (p.159).

Por lo anterior, la entrevista es un medio para extraer información útil para debatir, contextualizar y analizar las posibles características de la realidad investigada y a partir de esa exploración el entrevistador establece conceptos para intentar explicar o interpretar esa realidad.

Entonces resulta evidente que el entrevistador debe poseer la capacidad de saber escuchar, con el fin de captar la realidad expresada por el entrevistado; como lo indica Dilley (Citado en Bonilla, 2005) "la regla de oro de los entrevistadores es hablar veinte por ciento del tiempo de una entrevista y escuchar el ochenta por ciento restante" (p.164).

Luego como resultado de la indagación el entrevistador podrá tener la convicción de ejecutar la esencia de la entrevista como lo afirma Gaskel (Citado en Bonilla, 2005) estudiar en detalle el mundo particular de los entrevistados.

Sin embargo, el principal peligro de la entrevista según Pardinás (1991) "proviene de la doble ocasión de distorsión, una proveniente del entrevistador y otra del entrevistado" (p.115), como por ejemplo: el entrevistado que no desea contestar o que miente premeditadamente, el entrevistado que manifiesta haber olvidado hechos relevantes para los resultados de la investigación. El vocabulario resulta también importante, el cual debe ser familiar para las dos partes, con el fin, de dar una interpretación correcta a la información suministrada por el entrevistado.

Para Báez y Tudela la entrevista (2007)

Es una técnica de investigación intensiva que se utiliza para profundizar en aquellos aspectos más teóricos y globales que constituyen el discurso especializado (ideológico y profesional) sobre un tema y los fundamentos en que éste se apoya. Por su esquema de funcionamiento es la situación de investigación en la que se da la máxima interacción posible entre un informante y un investigador (p. 95).

En resumen esta técnica de recolección de datos contiene elementos significativos en la construcción de un conocimiento científico importante para

establecer posibles verdades que de otra manera no pueden ser obtenidos, sino a través del contacto directo con el informante o el protagonista y la conclusión que se deriva de ella lleva inmerso la percepción del investigador acerca del tema propuesto.

Por lo tanto, la entrevista es útil en investigaciones contables orientadas a temas que involucren la comprensión de circunstancias y hechos donde el sujeto directo es una fuente más creíble de la información solicitada.

El siguiente cuadro reúne los diferentes conceptos relacionados con la entrevista y planteados anteriormente.

|                   | Grande                                                                                                                         | Báez y Tudela                                                                                                                                                                                                                                     | Gaskel                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ENTREVISTA</b> | técnica cualitativa, primaria, estática, personal y directa, que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria | Es una técnica de investigación intensiva que se utiliza para profundizar en aquellos aspectos más teóricos y globales que constituyen el discurso especializado (ideológico y profesional) sobre un tema y los fundamentos en que éste se apoya. | Un Intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Grupos de Discusión o Dinámica de Grupos

Los grupos de discusión se caracterizan por su diálogo dinámico, y por la posibilidad de obtener percepciones del grupo de referencia relacionado con el tema en debate. Por lo tanto, requiere que el moderador posea la capacidad de dirigir la discusión, de acuerdo a los intereses propuestos en la investigación y evitar desviaciones que no enriquezcan el conocimiento en construcción por parte de los participantes.

Sin embargo, a través de esta técnica se busca la producción de información de manera natural y espontánea; como resultado de un análisis profundo extraído del conjunto de las opiniones expuestas en la discusión.

Así lo interpreta Báez (2006)

Si en la entrevista en profundidad el discurso es individual, en el grupo es el fruto de la interacción entre sus integrantes, por lo tanto, el discurso es producido colectivo...como técnica de investigación el grupo orienta su indagación al conocimiento de las estructuras de percepción, no a la suma de opiniones individuales, intentando con ello que reproduzca la creación espontánea y flotante del grupo de referencia" (p.298).

Por lo tanto, los resultados evidenciados en el grupo de discusión; contienen una riqueza de conocimiento e información relevante como consecuencia de la interacción de pensamientos surgida entre los individuos, quienes se caracterizan por el dominio del tema analizado y buscan brindar una posible solución al problema planteado en el grupo. También es muy utilizada por su bajo costo económico y el poco tiempo que se necesita para su realización.

Adicionalmente Grande(2007) opina que en la dinámica de grupos se establece una conversación que debe ser orientada a profundizar en el descubrimiento de las soluciones que inquiere la sociedad en general y el individuo en particular, con el propósito de proporcionar información valiosa acerca de la investigación en desarrollo y para el fundamento del conocimiento en construcción.

Los conceptos de los grupos de discusión se encuentran reunidos en el siguiente cuadro.

|                         | Báez y Tudela                                                                                                                                                                      | Grande                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Barrantes                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DISCUSIÓN GRUPAL</b> | "Si en la entrevista en profundidad el discurso es individual, en el grupo es el fruto de la interacción entre sus integrantes, por lo tanto, el discurso es producido colectivo". | Consiste en la reunión de grupo de personas, bajo la presencia de un moderador, que conversan entre ellas y con él, sobre un tema previamente definido, con objeto de encontrar solución a un problema o de proporcionar información sobre aquél, sugerir un producto o servicio, encontrar causas de ciertos fenómenos, etc. | Es un intercambio mutuo de ideas y de opiniones entre los integrantes de un grupo relativamente pequeño. Cada participante puede ampliar sus puntos de vista, obtener comprensión y cristalizar sus pensamientos. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Características, ventajas y desventajas de las técnicas de recolección de datos de la metodología cualitativa

A continuación se relaciona las características, ventajas y desventajas de las técnicas de recolección de datos mencionadas anteriormente, con el fin de proporcionar al lector una base para establecer su pertinencia en las diferentes líneas de investigación contable:

El estudio de caso:

| CARACTERÍSTICA                                              | VENTAJA                                                                                                                                                                                                                                     | DESVENTAJA                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| En el estudio de caso, se estudia sólo un objeto o un caso. | Son pertinentes cuando el objeto de estudio es complejo y el investigador debe centrar toda su atención en el fenómeno en observación, con el fin, de revelar sus múltiples atributos y relaciones particulares con su respectivo contexto. | Los resultados obtenidos podrán ser aplicados sólo en ese asunto en particular. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

La Entrevista:

| CARACTERÍSTICA                                                                                                                                             | VENTAJA                                                                                                                                               | DESVENTAJA                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La esencia de la entrevista radica, de acuerdo a Gaskel (Citado en Bonilla, 2005) es "explorar en detalle el mundo personal de los entrevistados" (p.159). | Por su esquema de funcionamiento es la situación de investigación en la que se da la máxima interacción posible entre un informante y un investigador | El principal peligro de la entrevista según Pardini (1991) proviene de la doble ocasión de distorsión, una proveniente del entrevistador y otra del entrevistado" (p.115), |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Historias de Vida:

| CARACTERÍSTICA                                                                                      | VENTAJA                                                                                                                                                                       | DESVENTAJA                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Es una estrategia de investigación fundamentada en el relato que una persona construye de sí misma. | El tiempo y la dimensión que la subjetividad brinda al relato a través de la misma.<br>Uno de los objetivos es captar los significados del lenguaje no expresado verbalmente. | La primera es la desviación involuntaria que puede introducir el investigador en sus observaciones respecto a sí mismo y a las cosas, y la segunda es la imposibilidad, de generalizar justificadamente los datos recogidos en este tipo de documentos. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## La observación participante:

| CARACTERÍSTICA                                                                                                                                                                                      | VENTAJA                                                                                                                                                                                      | DESVENTAJA                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se establece sobre la base de lo percibido por los propios sentidos del investigador.<br><br>Esto la diferencia de otras técnicas que dependen de la información que aportan los sujetos de estudio | "La ventaja principal radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada, tal como ésta se da naturalmente" | La presencia del observador puede provocar alteraciones en la conducta de los observados, afectando su espontaneidad y aportando por lo tanto datos poco confiables. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## Discusión Grupal:

| CARACTERÍSTICA                                                                                                                                                                                                                                       | VENTAJA                                                                                                                                                    | DESVENTAJA                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Como técnica de investigación el grupo orienta su indagación al conocimiento de las estructuras de percepción, no a la suma de opiniones individuales, intentando con ello que reproduzca la creación espontánea y flotante del grupo de referencia. | Es muy utilizada por la riqueza (en calidad y cantidad) de información que permite obtener y por su bajo costo económico y de tiempo para el investigador. | Una de las principales dificultades consiste en el registro de la conversación para lo cual suele utilizarse la grabación en audio o en video. |

Preparado por: Olandy Naranjo R.

## CONCLUSIÓN

Las técnicas de recolección de datos expuestos anteriormente no pueden ser calificadas como más o menos oportunas en la investigación contable y en general en cualquier clase de investigación propiamente dicha, porque cada una de ellas poseen características particulares que hacen de ellas; herramientas indispensables en las diferentes etapas del trabajo exploratorio sin demeritar a ninguna.

Finalmente, el investigador es quien elige cual es la técnica adecuada para el proceso de recolección de datos de su indagación, con el objetivo de obtener unos resultados con un margen alto de credibilidad y brindar un aporte significativo a la solución de las necesidades apremiantes del sistema en que se desenvuelve.

Entonces, el investigador contable necesita desarrollar la habilidad de identificar las herramientas más pertinentes para el proceso investigativo de la contabilidad; a partir del conocimiento o experiencia del mismo pensador y tratar de dirigir sus esfuerzos para alcanzar a descubrir o comprender los detalles más relevantes del objeto de estudio.

Sin embargo, son pocos los contadores públicos que se perfilan como investigadores, debido a la presión del ambiente que no deja espacio para la reflexión exhaustiva de nuestra profesión. Por lo tanto, es necesaria la promoción de la investigación en el ámbito contable, con el propósito de ampliar las oportunidades de posicionarse en la sociedad como una ciencia que ofrece información y conocimiento científico aplicable a los problemas actuales y emergentes de la sociedad colombiana.

## BIBLIOGRAFIA

1. Anselm, Strauss-Corbin, Juliet (2002). *Bases de la investigación cualitativa Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
2. Báez, Juan y Pérez de Tudela. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid: Esic Editorial.
3. Balcázar Nava, Patricia, Gonzalez, Norma Ivón, López Fuentes, Arratia, Gurrola, Gloria Margarita, Moysén Chimal, Alejandra. (2006). *Investigación Cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
4. Barrantes, Rodrigo (2000). *Investigación: Un Camino Al Conocimiento. Un Enfoque Cuantitativo Y Cualitativo*. (San José C. R): EUNED.
5. Bonilla- Castro, Elssy – Rodríguez Sehk, Penélope. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Colombia: Editorial Norma.
6. Carballo, Roberto- Báez, Juan y Pérez de Tudela (2006). *Innovación y gestión del conocimiento*. Madrid: Diaz de Santos.
7. Grande Esteban, Ildfonso, Elena Abascal (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC editorial
8. Méndez, Carlos E. (2001). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia: Mc Graw Hill.
9. Pardinás, Felipe (1991). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI.

10. Pulido Rodríguez, Rodrigo- Ballén, Margarita- Zuñiga, Flor Stella (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa. Teorías, procesos y técnicas*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
11. Taylor, S.J – Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: PAIDÓS.
12. Toro, Jesús Antonio (2000). *Metodología de la investigación I*. Colombia: Kinesis.
13. Yuni, Jose; Urbano, Claudio (2006). *Técnicas para investigar 2*. España: Editorial German Marcelo Ferrero.