



**INVESTIGANDO EN LOS  
LUGARES DE TRABAJO:  
LAS “PEQUEÑAS INVESTIGACIONES”  
Y LA PRACTICA PROFESIONAL  
EN LAS CIENCIAS DE LA INFORMACION.  
UNA EXPERIENCIA PRACTICA**

Adriana Marrero\*

*El artículo relata y avanza en la evaluación de un seminario para graduados y estudiantes avanzados en Ciencias de la Información, cuyo objetivo principal consistía en introducir a los participantes a la práctica investigativa a partir de las propias necesidades e intereses surgidos en ocasión de su desempeño profesional. Se presenta la experiencia y se la analiza desde la perspectiva de las evaluaciones realizadas por los propios participantes.*

## **INTRODUCCIÓN**

Entre los meses de setiembre y diciembre de 1997, y en el marco del Programa de Educación Permanente de la Universidad de la República, se realizó en la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines el Seminario-Taller “Cómo hacer una investigación en su lugar de trabajo”. Este artículo pretende presentar la experiencia y proporcionar algunos elementos para su evaluación.

### **1. A modo de fundamentación**

#### **¿Por qué enseñar a investigar en los lugares de trabajo?**

Por muchos y muy variados factores, el problema de la adecuación y la fluidez en el acceso y manejo de la información, ha pasado hoy a primerísimo plano. No creemos necesario introducirnos ahora en las causas y componentes de dicha problemática. Pero sí parece oportuno hacer notar la necesidad de información que -por la propia naturaleza

---

(\*) Licenciada en Sociología por la Universidad de la República, con Maestría en Educación. Fue Profesora encargada del curso de Metodología de la Investigación Social en la EUBCA entre los años 1995 y 1998. Actualmente es Profesora Adjunta en régimen de dedicación total en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. E-Mail: admarr@adinet.com.uy



de su ejercicio profesional, y por los rápidos cambios a los que ven sometido su objeto de trabajo-acucia a los distintos profesionales. Muchas veces, en su trabajo diario, los técnicos y profesionales requieren un tipo de información que no sólo no existe, sino que nadie más que ellos puede conseguir: información sobre los procesos y relaciones sociales que afectan de un modo u otro el normal desempeño de su actividad diaria o que impiden su optimización. Disfuncionalidades burocráticas, bruscos cambios organizativos, consecuencias funcionales de un cambio locativo, simples diagnósticos de situación y muchos otros fenómenos de carácter eminentemente social, pueden ser objeto de indagación científica por parte de aquellos sujetos interesados en responder con eficacia a problemas que han aprendido a detectar y reconocer.

Buena parte de la carencia de investigaciones sociales específicas sobre temas de interés de estos profesionales, radica a nuestro criterio en un insuficiente o inadecuado entrenamiento en el trabajo científico. Y en los casos en que dicho entrenamiento efectivamente existe, su canalización suele limitarse casi exclusivamente, bien a asesorar a otros científicos sociales - que son los que realmente llevan a cabo la investigación- bien a la realización de proyectos de más largo alcance y de mayor envergadura, pero por eso mismo, de difícil financiamiento y de casi imposible continuación o repetición en el tiempo.

Probablemente parte de este estado de cosas se deba además a la preponderancia de una forma un tanto estrecha de entender el quehacer científico en Ciencias Sociales. La asociación que prevalece frecuentemente entre ciencia y generalización, o entre enunciado científico y enunciado legaliforme, relega a segundos y hasta a últimos planos otras formas igualmente rigurosas de investigación, pero con objetivos diferentes a los de la enunciación de proposiciones de alcance general. Los estudios de casos, la observación etnográfica, y la investigación cualitativa en general, ya se encuentran lo suficientemente legitimadas como para que se continúe descartando sin más los indudables beneficios de su aplicación en estudios de alcance micro.

Creemos que gran parte de la posibilidad de dar impulso a la generación de nuevo conocimiento en el área, descansa en el incremento del número y la calidad de investigadores especializados. Lo cual, en un contexto de contracción de las ofertas de financiamiento, sólo será posible a corto plazo a través de la ejecución de múltiples proyectos, de más reducido alcance, de pequeña extensión y con muy escasos requerimientos presupuestales. En su propia oficina, facultad o biblioteca, muchas veces durante la misma jornada de trabajo, y movido por el interés que nace de su orientación profesional, el bibliotecólogo o archivólogo podría diseñar y llevar a buen término una investigación cuyos resultados serían de mucho provecho para él mismo, y -de ser bien difundidos- también para sus colegas, en la implementación de políticas concretas, y para el beneficio de la comunidad académica y profesional en general.

Sobre estos fundamentos, el curso debía dirigirse a un público con características peculiares: lo suficientemente calificado como para incorporar con rapidez una práctica de investigación sobre un cuerpo sólido de conocimientos, pero con una formación relati-



vamente débil -no existente- en metodologías de investigación en el campo social. Por eso lo enfocamos a profesionales, docentes universitarios y estudiantes avanzados -principalmente bibliotecólogos y archivólogos- que desearan adquirir los rudimentos mínimos como para dar respuesta a cuestiones y preguntas suscitadas en ocasión de su desempeño en ámbitos de trabajo concreto. Por otra parte, la metodología del curso, eminentemente práctica, exigía un contacto continuado y de primera mano con la problemática que se quería investigar. Por ello se exigió que al comienzo del curso, los inscriptos se encontraran desempeñando algún cargo o tarea en lugares donde fuera posible aplicar técnicas de recolección de información y que ya estuvieran en condiciones de plantear una pregunta, un problema o una inquietud específica sobre su lugar de trabajo, en base a la cual se desarrollaría la actividad práctica.

## 2. Los objetivos

Es bien sabido que la definición de objetivos es por lo general diseñada en términos de "metas" generales más que de objetivos concretos y claramente medibles. Tal vez esta sea la mejor práctica en cursos curriculares universitarios y en todos los casos, en niveles primarios y secundarios de escolarización. Sin embargo, un curso breve, que promete además la posibilidad de una inmediata aplicación práctica, requiere de una definición precisa y adecuada de sus objetivos a riesgo de, o bien confundir a los potenciales postulantes, que pueden inscribirse sin saber a ciencia cierta qué tipo de trabajo deberán encarar -con una probable deserción masiva posterior-, o bien convertirse en una instancia presencial más, que termina por no servir a los propósitos por los que se diseñó. Quisimos evitar ambos riesgos, definiendo lo más concretamente posible nuestros objetivos. Ambos riesgos se evitaron: los inscriptos supieron de antemano en qué se metían -el número de inscriptos, por debajo del cupo, parece dar fe de ello- y excepto una deserción, todos ellos fueron capaces de completar el proceso total de investigación. Ahora sí, vayamos a los objetivos tal como fueron definidos en la convocatoria:

1. Proporcionar a los docentes y universitarios en ejercicio profesional, de modo ágil y sencillo, las herramientas metodológicas básicas para dar respuesta científica a las preguntas y problemas de índole social que surgen de su ejercicio profesional cotidiano.
2. Incentivar la producción de investigaciones sociales de bajo costo como consecuencia del entrenamiento en el diseño y aplicación de técnicas de recolección y análisis de información en los propios lugares de trabajo.
3. Promover la acumulación de conocimiento sobre la estructura, dinámica y funcionamiento de los lugares de trabajo donde se desempeñan los universitarios, a fin de su eventual utilización como base de diagnósticos y de implementación de medidas de diverso alcance.
4. Como objetivo específico: Al finalizar el curso, los participantes deberán demostrar que son capaces de completar un proceso completo de investigación, desde su planteo inicial, hasta la presentación de los resultados, pasando por la aplicación de técnicas de recolección adecuadas.



### 3. La metodología de trabajo y el desarrollo del seminario

El esquema de trabajo era simple. En base a un temario básico de metodología de la investigación social, se hacían pequeñas exposiciones previas a cargo de la docente, aclarando los conceptos que las participantes ya habían leído. Ellas disponían de un material básico de 100 páginas, ya elaborado, que además les servía como guía y para consultar rápidamente las principales dudas en el proceso de investigación. Además, se recomendaba bibliografía especializada. El grueso del trabajo consistía en la puesta en común de cada una de las investigaciones a cargo de las participantes: cómo habían avanzado en la semana, con qué dificultades se habían encontrado, y cómo planteaban superarlas. Se estimulaba a que las demás participantes plantearan dudas y sugerencias sobre el proceso que se analizaba. De este modo -además de llevar a cabo su propio proyecto- todos los participantes alcanzaban un buen nivel de comprensión de los demás diseños de investigación, sus dificultades y las vías de solución empleadas.

Participaron en el seminario cinco profesionales o estudiantes avanzadas, cuatro de las cuales pertenecían al campo de las Ciencias de la Información. Una estudiante avanzada del Instituto de Profesores Artigas, abandonó el curso en la cuarta sesión. Tal como estaba previsto, hubo ocho sesiones de tres horas cada una, con una frecuencia semanal. La duración total del curso -como consecuencia de la suspensión de una clase- fue de nueve semanas. A la finalización del curso, se dio un plazo de dos semanas para que los participantes pudieran redactar el informe final de investigación. De lo anterior resulta que todas las participantes en el curso pudieron completar el proceso de indagación en menos de tres meses. La calidad de los informes fue de buena a excelente, y fueron devueltos con sugerencias.

### 4. La evaluación

A fin de obtener información que permitiera una evaluación del curso, el último día de clases se aplicó un formulario autoadministrado de carácter abierto y anónimo, de modo que las participantes expresaran su opinión sobre el curso que estaba finalizando. En concreto, las preguntas fueron las siguientes: 1. A su juicio, ¿cuáles fueron las principales fortalezas del seminario?; 2. ¿Y las principales debilidades?; 3. ¿Cómo evalúa Ud. el aprovechamiento que ha hecho del seminario?; 4. Si sólo dependiera de su voluntad, ¿qué modificaciones le introduciría?; y 5. ¿Hay algo más que desearía agregar?. Vayamos directamente a los resultados.

#### 4.1 Las Fortalezas

La metodología de trabajo, la posibilidad de aplicar rápidamente los conocimientos adquiridos, y la discusión de otros proyectos de investigación además del propio, fueron los puntos fuertes más señalados por las participantes. La pequeñez del grupo, que fue señalada como una ventaja por una de las estudiantes, fue también señalada como desventaja por otra.



"Que brinda elementos y criterios imprescindibles para orientar un trabajo de investigación." "Que permite aprender, además del propio trabajo, de los del resto del grupo, permitiendo enriquecerse con la variedad de casos."<sup>1</sup>

"El haber sido pocos alumnos permitió trabajar de manera individual y además tomar conocimiento de los trabajos de los otros compañeros y sus avances en cada trabajo. De esta manera uno aprendió con su propia experiencia y a través de las experiencias de los otros."<sup>2</sup>

"Jornadas ágiles y amenas. Metodología de trabajo interesante, accesible, con enriquecimiento de las experiencias de los participantes"<sup>3</sup>

"Pienso que una fortaleza importante en el curso es que se puede practicar lo que se está aprendiendo. Otra, se puede realizar en el lugar de trabajo y no hay que salir, ni utilizar mucho tiempo extra que a veces no se tiene. Realmente, muy práctico."<sup>4</sup>

"Las principales son la gran comunicación, fluidez y dinamismo de cada clase. También la transmisión clara de los conocimientos por parte del docente."<sup>5</sup>

#### 4.2 Las debilidades

Tres participantes señalaron debilidades en el seminario, y en los tres casos, hubo una en común: la carga horaria. Ya fuera porque las reuniones tenían una duración de tres horas -lo que a pesar de un breve corte las volvía cansadoras- o porque el total de horas resultaba insuficiente, el factor tiempo fue sin duda un tema problemático y que habría que abordar con detenimiento.

"Que dependiendo de los tiempos requeridos por cada investigación, éstos pueden no corresponderse con la duración del curso"<sup>1</sup>

"Como debilidad considero que las tres horas semanales del curso a veces resultaron muy cansadoras." "No siempre en los lugares de trabajo se brinda ayuda para realizar estas tareas."<sup>4</sup>

"Reducido número de participantes y más carga horaria."<sup>5</sup>

#### 4.2 La Autoevaluación del aprovechamiento

Más allá de lo ameno o cansador que pudo resultar el curso, importaba conocer el balance que hacían las participantes sobre el nivel y tipo de aprovechamiento que habían logrado en el proceso. Además, esperaba que se expresaran sobre sus expectativas futuras en cuanto a la aplicación de las prácticas de investigación en sus lugares de trabajo. Así sucedió, efectivamente, tal como surge de sus propias palabras. Antes de ir a ellas, hay dos ideas que -aunque no se repiten- me interesa señalar: 1. que los problemas cotidianos que se presentan en el trabajo no son algo necesariamente "opaco", sino que pueden ser vistos como tema de investigación, y como tales, son susceptibles de ser iluminados en su génesis y sus mecanismos; 2. que los resultados de investigaciones concretas y pequeñas



pueden incidir en la toma de decisiones y para la resolución de problemas concretos. Las demás impresiones, también valiosas, aparecen a continuación.

"Muy positivo, en mi caso lo considero un elemento decisivo para comenzar a ver los problemas que surgen en el trabajo como posibles problemas a investigar"1

"Yo he aprendido enormemente y además he logrado darle forma a una serie de dudas y "sospechas" sobre comportamientos de usuarios dentro de la biblioteca. Creo que cuando uno se maneja con los resultados de una investigación -por pequeña que sea- puede tomar decisiones o sensibilizar a aquellos que las toman, apoyándose en esos mismos datos obtenidos."2

"Me resultó muy interesante y estimulante, despertando entusiasmo para realizar otros trabajos" 3

"Pienso utilizarlo como una herramienta importante, para realizar proyectos de investigación que puedan acrecentar mis conocimientos. En mi carrera de archivología este punto sobre investigación no se toca curricularmente, quiero ayudar a colegas que a veces no saben cómo enfrentarse a investigaciones, poder darles lineamientos, ayuda." 4

"Muy bueno, y enriquecedor al poder conocer las experiencias en otros ámbitos que no sean bibliotecas."5

#### 4.3 Las modificaciones propuestas

Fueron llamativamente pocas las propuestas de modificación de alguno de los aspectos del seminario. Y además, tocaron solamente dos temas: el problema del tiempo, pero ahora desde una sola perspectiva: prolongar la extensión del curso, disminuyendo el número de horas de cada reunión, y la cuestión locativa.

"Organizaría el curso de tal manera que tuviera mayor extensión en el tiempo (aunque se mantuviera la misma carga horaria total) para hacer el trabajo con más profundidad y así aprovechar más los conocimientos que brinda el curso."1

"Cambiaría el horario, no lo haría tan extenso. 1 hora y media dos veces por semana (en mi caso personal los martes se me hacía cansador pues muchas horas con mucha tensión)".4

"Tener siempre un salón adjudicado para el seminario y un buen pizarrón".5

El pedido de un salón adjudicado especialmente para el curso, con un pizarrón adecuado, es una solicitud razonable, aunque difícil de cumplir cuando los diversos cursos del programa se superponen entre sí, y la capacidad locativa es limitada. Mucho más complicado es el problema de la duración de las reuniones. Las tres horas -que en los hechos se reducían a dos y media, entre los minutos en que tardaba en reunirse el grupo y el intermedio- resultaban difícilmente suficientes para que las seis integrantes originales -cinco después- contaran brevemente su trabajo, expresaran sus dificultades y pudiéramos llegar a proponer soluciones a problemas que todas oíamos por primera vez, en lugares de trabajo que no conocíamos. Una



reducción de la jornada -que a algunas parecía muy extensa- podría tener lugar, entonces, o adjudicando a reuniones alternadas la exposición de las participantes, o abreviando el tiempo dedicado a cada trabajo. Ya que lo último es muy difícil, quedaría en pie la primera posibilidad. Sospecho que la exposición en reuniones alternadas afectaría la asiduidad y el interés de los participantes. Pero sobre todo, este aspecto nos lleva a cuestionar la posibilidad de llevar adelante este tipo de trabajo con un número mayor de participantes.

#### 4.4 Lo que quedó en el tintero

La pregunta final -¿Hay algo más que desearía agregar?- pretendía recoger lo que "quedó en el tintero". Más allá de fortalezas, debilidades y sugerencias, ¿qué más?. De las respuestas surge que algunas de las consideraciones que se agregan aquí, bien podrían estar en alguno de los otros capítulos que ya analizamos. Sin embargo, aquí fueron consignadas y así lo registramos.

"Me pareció estupendo haberme podido introducir en temáticas tan diferentes a la mía. Uno se sorprende a uno mismo y a los demás dando opiniones sobre situaciones antes ignoradas. Es un trabajo enriquecedor. Me parece que este curso debería hacerse cada año. El haber decidido que las clases fueran una vez por semana permitió avanzar en los trabajos para luego, a la semana siguiente, poderlos compartir con el resto del grupo" 2

"Creo que es conveniente continuar con estos seminarios para fomentar la investigación" 3

"Primer curso que comparto con bibliotecología y me sentí muy bien. El ambiente de trabajo fue muy bueno. Me gustaría que estos cursos se hicieran más seguido, pues el tema es enriquecedor. Tal vez por estar muy cansada no aporté todo lo que debía" 4

"Que se realicen mas seminarios de esta temática u otras en la EUBCA." 5

El pedido de repetir este u otros cursos del mismo tipo año a año, es lo primero que salta a la vista de la primera lectura de los textos. De nuevo, la importancia de la investigación, de la discusión conjunta de problemas metodológicos y de intentos de solución y el buen clima de trabajo, están presentes en los dichos de las participantes.

#### 5. Un balance muy provisional

En una primera aproximación, el balance de este tipo de experiencias parece ser muy positivo. Los participantes son adultos, profesionales -o casi-, trabajan en lugares con problemáticas propias, saben lo que quieren y saben lo que han llegado a poder hacer: plantearse una pregunta original, aplicar las técnicas adecuadas y contestarla. Ahora saben más sobre su trabajo, de lo que sabían antes. Sin embargo, una mejor evaluación nos obliga a plantear además otras cuestiones: ¿Estarán estas participantes encarando nuevas investigaciones en su lugar de trabajo? ¿Incorporarán la práctica investigativa como un aspecto más de su práctica profesional de modo más o menos cotidiano y continuo? Tal vez, seguimientos posteriores puedan dar respuesta a estas preguntas y entonces podremos completar de mejor forma esta evaluación, todavía muy provisoria. En todo caso, las herramientas están ahora en sus manos.