



LOS TRABAJADORES METALURGICOS DEL URUGUAY : UN ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE SUS INTERESES Y COMPORTAMIENTOS EN RELACION A LA INFORMACION.

María Cristina Pérez*
Martha Sabelli**

Se presentan las bases conceptuales y metodológicas de una investigación de usuarios realizada en el sector de los trabajadores metalúrgicos sindicalizados; se sintetizan los principales resultados y conclusiones a que se arribó mediante la técnica de encuesta con entrevista, en un abordaje que contempla aspectos cuantitativos y cualitativos, a la luz de los principios que caracterizan el enfoque alternativo de los estudios de usuarios.

1. ANTECEDENTES Y SINTESIS DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION.

La Universidad de la República, reconquistada su autonomía y cogobierno en el año 1985, pone especial énfasis en su relacionamiento con los diversos sectores y actores sociales y productivos que participan en la generación, desarrollo y uso de la ciencia y la tecnología.

* Licenciada en Bibliotecología, Prof. Encargada de la asignatura «Bibliografía Especializada» y co-responsable de la asignatura «Estudio de Usuarios». E-mail: perezmc@eubca1.eubca.edu.uy

** Licenciada en Bibliotecología, Prof. Encargada de la asignatura «Introducción a la Bibliotecología y Ciencia de la Información». Co-responsable de la asignatura «Estudio de Usuarios». E-mail: msabelli@chasque.apc.org

*** Colaboraron en este proyecto el Soc. José Fernández (Asesor en Metodología de la Investigación Social) y la Licenciada Ana Pioli (Asesora en aspectos de información sindical). E-mail: apioli@ucu.edu.uy



En base a una tradición histórica de cooperación interinstitucional, la Central Uruguaya de Trabajadores, PIT-CNT, de acuerdo con tal aspiración, propone formalizar un Convenio entre ambas instituciones con el fin de colaborar en materia de introducción de tecnología y condiciones de trabajo y promover un desarrollo tecnológico conveniente para el país. Este se concreta en 1990.

El Presidente Honorario de la Central Sindical, Sr. José D'Elia, en notas cursadas a la Universidad, plantea: «Para los trabajadores uruguayos organizados, el problema de la capacitación sindical, que entendemos por tal el estudio y la consideración de los temas concretos que tienen los trabajadores en el orden inmediato, constituye también la necesidad de conocer los problemas fundamentales de la colectividad nacional, de la región y del mundo entero».

Y vinculado con la información, manifiesta: «La necesidad de conocer nuestras reales necesidades de información, así como organizar aquella que generamos, es una demanda real, pero difícil de atender». Destaca la «prioridad de encarar científicamente el tema Información entre los trabajadores».

La Universidad de la República crea en 1992 la Unidad de Relaciones y Cooperación con el Sector Sindical (UyS: Universidad-Sindicatos). En el mismo año, el Instituto Cuesta Duarte del PIT-CNT, organismo de investigación, formación y documentación sindical, integra a su estructura un Centro de Documentación a cargo de una profesional Bibliotecóloga.

Es así que desde la Escuela Universitaria de Bibliotecología y en el marco de la línea de investigación «Estudios de Usuarios», desarrollada por las autoras de este artículo, proponemos abordar al trabajador uruguayo como usuario (real y potencial) de información. Esto se concreta en 1994, mediante la aprobación del Proyecto «Estudio sobre necesidades, uso y producción de información de los trabajadores metalúrgicos: el caso de la Unión Nacional de Trabajadores Metalúrgicos y Ramas Afines (UNTMRA)», financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Universidad, en el marco del Programa de Apoyo y Vinculación con el Sector Productivo.

Partimos de la base que los trabajadores constituyen un grupo especial de usuarios, ajenos al ámbito académico tradicional, actores sociales, agentes de cambio claves en las relaciones laborales y gremiales, la transferencia tecnológica y el desarrollo productivo, económico y social del país.

Desde el punto de vista de la información, la clase trabajadora organizada uruguaya puede ser definida a grandes rasgos como usuaria real o potencial de información especializada, no satisfecha plenamente en sus demandas, con dificultad para identificar servicios que le ofrezcan los datos y documentos que a su vez, contemplen sus intereses reales en relación a la información. En general, estos no han sido asumidos por las Políticas y Sistemas de Información como un tipo especial de usuarios con características y problemas específicos, insertos en el sector productivo. Pero a su vez, ¿se asume él mismo como usuario?, ¿es consciente de generar información?



Estas y otras preguntas nos hacemos a la hora de encarar el fenómeno información, en base a la relación usuario/generador de información/conocimiento.

Al enmarcar este fenómeno en la situación de encrucijada que vive el sistema productivo del país en la actualidad, se perciben las dificultades que debe enfrentar el trabajador para lograr ubicarse en las nuevas pautas económicas y especialmente tecnológicas. Los cambios tecnológicos experimentados por la industria uruguaya en las dos últimas décadas y sus repercusiones en la organización del trabajo han sido estudiadas y discutidas.

Los temas vinculados a la reconversión y la necesidad de «reciclaje» han tenido sus ámbitos de análisis. En cambio no se ha explicitado debidamente la problemática de la desinformación en que está inmerso, en áreas variadas pero imprescindibles para su desarrollo y educación permanente.

La información que le permita entender su papel en el presente y las perspectivas del sector y de la empresa; las innovaciones tecnológicas, la organización del trabajo, los derechos laborales, las relaciones empresario-trabajador, la situación y organización de las pequeñas y micro-empresas, son tópicos fundamentales para los distintos tipos de trabajadores. La falta de conocimiento y la brecha entre la generación del conocimiento y el usuario final es un fenómeno especialmente agravado dentro del modelo dependiente.

En este contexto y frente a las necesidades de desarrollo de las fuerzas productivas, la información y su efectiva comunicación tiene un valor clave en el proceso de toma de decisiones del sistema productivo. La acumulación, análisis, almacenamiento, acceso y transmisión de datos y documentación hacia el sector productivo es tarea ineludible para que los actores involucrados puedan participar con conocimiento en el proceso de cambio tecnológico y asumir la problemática generada por las nuevas tecnologías y las políticas productivas que influyen en las relaciones laborales y en el mercado de trabajo.

Asumiendo el carácter de recurso estratégico de la información, con valor de uso y base de poder, así como la necesidad de conectar el sector productivo con el conocimiento especializado, este proyecto se propone la realización de un relevamiento de usos y necesidades de información de los trabajadores del sector metalúrgico, así como auscultarlo y perfilarlo en su potencial comportamiento como generador de conocimiento/información.

Mediante la modalidad de encuestas con entrevistas aplicadas a una muestra básica, se busca obtener un conocimiento objetivo de la imagen que tiene el trabajador sobre la información, su relación con la misma, sus necesidades, comportamientos y características en tanto consumidores/productores de información; modos de satisfacer las necesidades, uso de fuentes y canales formales e informales, problemas y obstáculos encontrados, formas posibles de mejorar la situación.

El conocimiento de esa realidad facilitará el diseño de productos y servicios (bases de datos y otras modalidades), capaces de responder a las necesidades de información



detectadas, apoyando la formación permanente de los trabajadores y la capacidad de evaluar, negociar y tomar decisiones en distintas instancias de su actividad.

Al concretar nuestra propuesta de investigación consideramos que el Sector Metalúrgico en la actualidad y en nuestro país, es especialmente propicio para implementar el proyecto, en función de las características que le impone el proceso de regionalización, las perspectivas del Mercosur y su reposicionamiento frente a las nuevas tecnologías.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.

- Contribuir al diseño de una política de información sindical y al desarrollo tecnológico del Sector Productivo, optimizando la generación y uso de información.

- Identificar necesidades, motivaciones, intereses y hábitos en relación con la información referida al ámbito socio-laboral, tecnológica y sindical.

- Determinar los obstáculos y grados de satisfacción en el acceso a la misma.

- Aportar a la definición de los productos y servicios más adecuados a las necesidades de información detectadas y a su contexto de uso.

3. MARCO CONCEPTUAL.

Al encarar un Estudio de Usuarios partimos de la base que la Ciencia de la Información, como Ciencia Social aborda conductas humanas; se trata de la búsqueda y el uso de información por los hombres. Centramos la atención en el factor humano y en sus aspectos cognitivos desde un enfoque «alternativo», centrado en el Usuario, a diferencia del «tradicional» u orientado a los Sistemas.

El diseño de la metodología y las técnicas empleadas en este estudio se orienta teóricamente en los paradigmas alternativos desarrollados a posteriori de 1978, en relación a los Estudios de Usuario, (Dervin y Nilan, 1986), pero adecuándolos al universo estudiado teniendo en cuenta los límites de la propuesta.

La literatura sobre estos enfoques es actualmente abundante y sus aspectos más importantes los hemos sintetizado en ocasión de un artículo sobre el usuario de información en Ciencias Sociales, (Pérez y Sabelli, 1995). Abordamos al usuario en el sentido de Brenda Dervin (apud Nilan; Peek; Snyder, 1988): «...are active, creative individuals who perceive themselves as moving through a constantly changing time/space where the individual's role is to make sense of the ever-changing environment.»

Sin descuidar los aspectos cuantitativos se aplican técnicas y análisis cualitativos. Ubicando al individuo en su vida cotidiana y en situaciones reales de uso, dentro y fuera de los sistemas y contextualizándolo en tiempo y espacio, se lo lleva a describir situaciones problemáticas que lo han conducido a la búsqueda de información.

La técnica de «incidente crítico» nos permite ver al usuario en sus diferentes ambientes,



fijando sus estrategias, tomando decisiones en busca de una solución a su problema de información. Pero, sobre todo, hace que el usuario se vea a sí mismo en ese proceso; la comprensión del valor de la información por parte del usuario es la primera meta a lograr, de tal modo que se integre a la visión del mundo que tenga el usuario-trabajador y pueda traducirse en una praxis en el sistema productivo.

En todos los casos, la información se buscará y utilizará si el usuario percibe que es potencialmente beneficioso y útil hacerlo. Sin duda, es el propio trabajador quien junto a los profesionales de la información, debe participar en la identificación de sus necesidades y actuar así sobre el diseño de los productos que está requiriendo.

4. SINTESIS METODOLOGICA Y CARACTERISTICAS PRINCIPALES DE LA MUESTRA.

Esta investigación se basa en el trabajo interdisciplinario (Bibliotecólogos-Sociólogos) y participativo (investigadores-trabajadores), fundamental en un Estudio de Usuarios.

Hubo instancias de análisis grupal, discusión y planificación, con participación directa de los propios destinatarios del Proyecto, los trabajadores, especialmente los dirigentes sindicales. La Unión Nacional de Trabajadores Metalúrgicos y Ramas Afines (UNTMRA), como entidad que representa los intereses de los trabajadores de las ramas involucradas en el sector, avaló y se comprometió con la propuesta desde el inicio.

Es que más allá de la clara conciencia de la dirigencia sobre el valor de la información y la necesidad de generar recursos informativos organizados, así como formar y promover su uso, estos trabajadores organizados consideran que es ésta una herramienta fundamental para llegar a los no organizados.

El método de relevamiento de datos consistió en la aplicación de una encuesta mediante entrevista y la realización de entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales en calidad de informantes calificados. Estos colaboraron también en la etapa de pretest, dando lugar a modificaciones del formulario hasta su versión definitiva.

Teniendo en cuenta el marco conceptual, los objetivos de la investigación y las variables fijadas, la encuesta se estructura en las siguientes áreas reflejadas en el formulario:

- Datos identificatorios: personales, demográficos, de contexto laboral y de formación.
- Opiniones generales sobre información.
- Información sindical y laboral. Necesidad, acceso, medios.
- Información técnica. Necesidad, acceso, medios.
- Información empresarial. Necesidad, acceso, medios.
- Uso de Información.
- Producción propia y flujo de información.



- Uso de tecnología.
- Barreras al acceso.
- Situaciones reales de necesidad y uso.

La aplicación del formulario dura aproximadamente una hora. Los datos recogidos se codificaron y tabularon para su procesamiento automático con el paquete estadístico SPSS.

En cuanto a la muestra, cabe señalar que ésta debió reformularse a lo largo de la investigación, por una parte debido a la desarticulación y cambios abruptos sufridos por el sector en los últimos años, y por otra, porque las gestiones ante las empresas para realizar las encuestas en planta, resultaron negativas.

Estas trabas hicieron necesario elaborar una estrategia alternativa y se resolvió una redefinición de la muestra, reduciendo el universo al total de trabajadores que tienen algún nivel de participación en la organización sindical. En el año 1995 el sindicato estimó un entorno de 2000 trabajadores vinculados, 300 de los cuales tienen algún nivel de participación en asambleas. Con la intermediación del sindicato, se logró encuestar a 79 trabajadores, muestra que por esta vía no fue posible incrementar. En definitiva se encuestó al total de los trabajadores efectivamente contactados con el sindicato en ese momento. Estos representan un 26% de lo que el sindicato declara que participa en las Asambleas. Si bien esta muestra no es representativa del universo de trabajadores, se tomó como una muestra intencional representativa de los trabajadores relacionados activamente con el sindicato.

Las entrevistas se realizaron en el periodo agosto 1995 - abril 1996.

En el proceso de relevamiento se produjo saturación en las variables de interés sustantivo, por tanto se tuvo confiabilidad para un nivel descriptivo. Al no lograr la pretendida heterogeneidad de la muestra original, se maneja con cautela el nivel analítico, ya que la muestra es homogénea en las variables que podrían incidir en el problema de la información.

5. ANALISIS Y DISCUSION DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS.

5.1 Caracterización general del entrevistado y su contexto.

La encuesta ubica el perfil del encuestado en sus datos identificatorios: sexo, edad, barrio y nivel educativo; en su contexto laboral: características de la empresa donde trabaja (rama de actividad, tamaño, perfil exportador, funciones y horarios en la empresa) en su contexto cotidiano: uso del tiempo libre, uso de los medios de comunicación social y la información en general, así como el acceso y uso de las nuevas tecnologías de información/comunicación.



En relación a edad y sexo, la mayor concentración se da en hombres entre los 31 y 45 años, lo que en este caso da cuenta de donde se concentra la participación sindical. No tenemos referencias si esta estructura de edad se mantiene para el universo de los trabajadores. La baja representación femenina está ligada también a la distribución por ramas de actividad, ya que el trabajo femenino es mayor en las ramas Plástico y Electro-electrónica y la mayor participación en la muestra está dada por la rama metalúrgica (73,4%). El 93,6% de los trabajadores pertenecen a empresas medianas y grandes y el 57% trabajan en empresas exportadoras.

Respecto al nivel educativo formal se percibe un sector apreciable que no ha completado el nivel medio de enseñanza (Educación Secundaria y/o Universidad de Trabajo) frente a un 21,5% que sí la concluyó y un 7,6% que no finalizó el nivel universitario. Dentro de los que han cursado sólo educación primaria se distingue un 17,7% que la terminó y un 5,1% que no. Esto responde a que los entrevistados en su mayoría son obreros de producción; en la muestra prácticamente no está representado el personal administrativo y de dirección, lo que al igual que la información anterior da una pauta del perfil de participantes en el sindicato.

La educación no formal, considerada un instrumento fundamental para educación permanente, aparece con un bajo perfil ante la pregunta: ¿Ha recibido formación profesional no formal? Un 65,8% no ha asistido a cursos y un 15% lo ha hecho en actividades relacionadas a su formación técnica (cursos de soldadura, electricidad automotriz, refrigeración, seguridad).

La respuesta sobre la formación sindical indica un bajo porcentaje de quienes asistieron a cursos. Esto es consistente con el desconocimiento existente de los ámbitos de formación específica.

El contexto cotidiano, la inserción del encuestado en su micro-mundo familiar y barrial, es un aspecto que se percibe a través de algunas preguntas que apuntan a visualizarlo en sus necesidades de información como «hombre de la calle». Se formuló la pregunta: «¿En qué ocupa su tiempo libre?» Aparece vinculado, en primer lugar a su familia y segundo, aunque parezca contradictorio por hablarse de «tiempo libre», al trabajo; obviamente es un segundo trabajo fuera del horario del principal. En tercer lugar se mencionan las actividades barriales, políticas y sindicales.

Si tomamos en cuenta que el horario de trabajo es en un 72% en la mañana y tarde, la distribución del tiempo libre se concentra en las noches y fines de semana. Ante la pregunta ¿en qué tiempo se informa?, el 79,7% indica que lo hace en tiempo libre, pero sólo para un 11,4% esa es la actividad principal. Pero la información con que se contacta en el tiempo libre es fundamentalmente la de los medios masivos de información y lo hace en su ámbito familiar, en su tiempo de descanso.



5.2 Percepción del valor de la información.

Comenzamos por medir la importancia atribuida a la información en sus distintas formas (datos, cifras, publicaciones, bases de datos) y medios, y las razones por las que considera que es necesaria la misma.

El 97 % percibe que la información es necesaria para un mejor análisis, comprensión de los problemas, toma de decisiones y resolver situaciones de los trabajadores del sector. Esto demuestra que a nivel de discurso hay una valoración altamente positiva del uso de información.

El Cuadro 1 ilustra las razones por las cuales se considera importante la información. Dentro de las de índole general se especifican: «para analizar situaciones», «conocer alternativas o problemas», «conocer la coyuntura», «para formarse», «para beneficio propio y colectivo».

Las ligadas específicamente a la práctica laboral refieren a «tomar decisiones», «mejor desempeño en la tarea», «resolver problemas», «facilitar esquemas de producción».

Y las ligadas a la práctica sindical: «defender derechos», «discutir mejor», «participar responsablemente», «mejorar las negociaciones», «comprender mejor las propuestas del gobierno a los trabajadores», «prever situaciones de conflicto», «elaborar plataforma», «mejorar la organización sindical».

Cuadro 1 Razones de la importancia de la información

Razones	N	%
Conocimiento en general	42	53.2
Ligado a práctica laboral	20	25.3
Ligado a práctica sindical	13	16.5
No contesta	4	5.0
Total	79	100.0

Cuadro 2 Importancia asignada a los medios

Medios	Si	No
Radio	40.0	3.0
TV	40.0	3.0
Prensa escrita	37.0	4.0
Centro de información de la empresa	36.0	3.0
Sindicato (publicaciones, boletines, carteleros, comunicados)	35.0	4.0
Conversaciones con trabajadores	35.0	3.0
Asambleas u otro tipo de reunión con trabajadores	31.0	3.0
Publicaciones no sindicales	30.0	3.0
Otros	26.0	3.0



Más del 65% de los encuestados considera que el uso de información por parte de grupos específicos de trabajadores organizados se da de forma colectiva. Esto da cuenta de niveles de especialización en la producción y transmisión de información dentro de la estructura sindical.

Este cuadro manifiesta una preferencia notoria por los medios informales, destacándose como importante el sindicato, la asamblea y las conversaciones con los pares. Esta preferencia se funda en la credibilidad y confiabilidad de la información que emana de esas fuentes. La información que llega por la asamblea «se procesa colectivamente», es sentida por los trabajadores como su fuente oficial.

Analizando las preferencias por radio y TV encontramos que existe asociación significativa entre ambas variables lo que implica que no compiten entre sí por las preferencias. A mayor confianza en la TV, mayor confianza en la radio. Un alto porcentaje considera que la radio, la prensa y la TV son de acceso rápido y transmiten información de interés para los trabajadores.

Se destaca entonces, que el trabajador considera importante y necesaria la información como insumo para su actuar, pero desde su perspectiva no surge que vincule el tema con las unidades de información formales (Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos), ya sea porque no existen o por desconocimiento de la oferta.

5.3 Necesidades, acceso, uso y canales de información.

Para abordar estos aspectos focalizamos en tres puntos de información que entendemos relevantes: Aspectos laborales y sindicales; información técnica; información empresarial. Para cada uno se relevan tres niveles diferenciados (cada uno incluye a los anteriores):

- a) Necesidad percibida sin acceso.
- b) Acceso sin uso.
- c) Uso.

En el caso de la información vinculada a aspectos laborales y sindicales (ver Cuadro 3), los trabajadores que necesitan y no acceden varían entre un 35,4 y un 54,4% con un pico de 74,7% en el caso de «aspectos legales de la introducción de nuevas tecnologías». Los que acceden y no usan van de un 7,6 a un 17,7% y los que usan van de un 12,7 a un 45,6%. Esta situación de equilibrio entre los que perciben necesidad y los que utilizan efectivamente la información, desaparece en el caso de la información técnica y la empresarial, donde claramente hay problemas de acceso y por consiguiente de uso.

Los datos relevados sobre la información técnica (Cuadro 4) presenta una concentración de necesidades (más de un 50%) en los temas referidos a: manejo de nuevas máquinas, adquisición de nuevas habilidades y cómo solucionar las fallas en los equipos. Los



temas de gestión de los sistemas de producción y del personal alcanzan alrededor de un 40%, aumentando en los referidos a los temas de calidad total. Pero el porcentaje de uso es bajo oscilando entre 14 y 18% de los encuestados.

Cuadro 3 Información sobre aspectos laborales-sindicales

Información sobre	Necesita	Accede	Usa
	%	%	%
Estatutos del sindicato y del PIT-CNT	35.4	17.7	35.4
Estrategia sindical	36.7	12.7	40.5
Formación sindical	43.0	11.4	30.4
Propuestas de la Central al gobierno	51.9	17.7	21.5
Legislación y normas de seguridad			
Laboral	45.6	11.4	40.5
Legislación laboral	39.2	11.4	44.3
Categorías laborales	34.2	7.6	45.6
Aspectos legales de introducción de			
Nuevas tecnologías	74.7	10.1	7.6
Temas del último convenio	34.2	11.4	40.5
Legislación de seguridad laboral	43.0	11.4	34.2
Legislación de trabajo femenino	54.4	11.4	12.7

Cuadro 4 Información técnica

Información para	Necesita	Accede	Usa
	%	%	%
Manejo de nuevas máquinas	57.0	7.6	17.7
Solucionar fallas en equipos	43.0	8.9	24.1
Adquirir nuevas habilidades	60.6	8.9	13.9
Sobre nuevas formas de organización			
Del trabajo	48.1	12.7	13.9
Sobre procesos de calidad total	45.6	6.3	16.5
Sobre el sistema de producción			
"just in time"	40.5	6.3	5.1
Sobre técnicas de gestión de personal	40.5	3.8	3.8
Sobre modelos de organización administrativa	41.8	3.8	3.8
Sobre planificación de la producción	40.5	10.1	11.4

Cuadro 5 Información empresarial

Información sobre	Necesita	Accede	Usa
	%	%	%
Situación financiera de la empresa	65.8	6.3	6.3
Actualización y cambio tecnológico	67.1	7.6	10.1
Proyectos de cambio en producción	59.5	7.6	10.1
Sistema de organización del trabajo	44.3	13.9	16.5
Nuevos tipos de org. del trabajo en la			
Empresa	45.6	7.6	12.7
Estructura organizativa de la empresa	49.4	6.3	10.1
Inserción en mercados nac. e int.	54.4	8.9	11.4
Competitividad de la empresa en MERCOSUR	59.5	6.3	7.6
Identidad de los dueños y/o directores	81.6	17.7	30.4



La información empresarial (Cuadro 5) es considerada necesaria en algunos temas básicos: situación financiera de la empresa, actualización y cambio tecnológico, proyecto de cambio de producción y competitividad en el MERCOSUR. Se distingue una alta necesidad, un bajo acceso y uso en esos temas. El acceso y uso de la información asciende en el tema «sistema de organización del trabajo que tiene actualmente la empresa».

En relación a los «medios por los cuales se accede a la información», se pregunta directamente a través de 14 opciones, los medios por los cuales les llegan, en realidad, los diferentes tipos de información sindical/laboral, técnica y empresarial.

El conjunto de datos relevados muestra que la información técnica no le llega prácticamente por ninguna vía. Sólo aparece en bajo porcentaje en las opciones: boletín y volante sindical, semanarios, diarios, radio. Pero es destacable que aparece como única opción en «Por consulta a alguna biblioteca o servicio de información» (17,7%) y en «Le proporciona información personalmente algún compañero de trabajo» (12,7%).

La información sindical es recibida en primer lugar a través del boletín sindical (29,1%), la asamblea (21,5%) y los dirigentes sindicales (16%). Analizando los medios por los que llega la información empresarial se percibe un bajo nivel de mención, todos ellos por debajo del 10%, excepto la TV con un 16,5%. Esto se confirma al preguntar directamente sobre los medios; los más mencionados son la TV (36,7%), los diarios (25,3%) y la radio (21,5%).

Más allá del uso efectivo de los medios, preguntados sobre en que forma prefieren recibir la información vinculada a aspectos laborales y sindicales, la mayoría responderá material escrito (publicaciones, boletines), pero destacan que prefieren el de origen sindical, teniendo en cuenta la asamblea para la puesta en común.

En entrevistas en profundidad a miembros del Consejo Nacional y Ejecutivo de la UNTMRA, se recogen sobre este punto estas opiniones: «La información sindical es algo cotidiano, de rutina, circula por medios informales», «Refrenda la información formal».

La confianza personal hace creíble la información, ésta vale muchas veces por quien la produce.

«Los trabajadores organizados necesitamos acceder imperiosamente a información laboral y técnica y esa no surge en el ámbito sindical. Deben brindarla los Ministerios y la Cámara de Industrias del Uruguay, pero no la generan o no la difunden». Estos trabajadores consideran que se recurre a la comunicación oral y a los medios masivos de comunicación porque las vías formales no son regulares. «Por eso la información no llega a todos, no está registrada». En un caso se enfatiza: «Se deben crear bases de datos para democratizar la información».

Los medios en que se prefiere obtener la información técnica, demuestran una clara opción por las formas escritas y los cursos de capacitación.

En cuanto a la información empresarial, al igual que con la técnica, mayoritariamente se



prefieren los medios escritos (publicaciones de diversos tipos) y se sugiere que sea elaborada por la misma empresa o por el sindicato.

Dentro del ítem **Uso de medios de comunicación social y servicios de información** se pregunta sobre los programas de radio y TV, diarios y semanarios que le brindan mejor información en general. Estos datos contribuyen a conocer mejor el marco cognitivo del encuestado y su disposición para manejar distintas formas de presentación de los mensajes.

Las respuestas indican un alto porcentaje que elige los informativos (51,9%) y programas periodísticos en TV (11,4%) y radio (21,5%). En la elección de diarios se optó casi exclusivamente por uno (La República-41,8%) y en los semanarios se seleccionaron aquellos con un perfil de información sindical (Maté amargo, Brecha-27,8%); se destaca también la mención de algunos semanarios locales (5,1%).

En relación al uso de Bibliotecas se observa pocas respuestas y ellas indican un hecho ya conocido: la ausencia de bibliotecas sindicales y las carencias en los servicios que brindan las bibliotecas públicas y populares de Montevideo a ese tipo de usuarios. Solamente 10 encuestados indican que buscan información en bibliotecas.

Las necesidades de información en su contexto laboral se preguntan en forma general: «Nos interesaría saber ante qué circunstancias aumenta la necesidad de informarse. Le pedimos que nombre en orden de importancia los tres principales motivos que aumentan su necesidad de información». Se señalan las situaciones de conflicto y negociación (convenios, problemas salariales) en primer lugar (62%), en segundo lugar (40,5%) y en tercer lugar (22,8%). En segundo lugar se mencionan también los cambios políticos a nivel del Estado (11,4%) y en tercer lugar los problemas técnicos de producción (6,3%).

Un aspecto importante en este proceso es el «momento de la información». Esto implica espacios y campos específicos, que se relacionan con los diferentes ámbitos de acción del trabajador. En el punto **Caracterización general del entrevistado y su contexto** nos ocupamos del tema «tiempo libre» y su relación con el «tiempo para informarse». Ampliamos comentando el sector de la fábrica en que se informan y el momento del día en que lo hacen. La planta y el comedor acumulan el 63,3%, coincidiendo con el momento de la información. El 66% responde «en hora de descanso o en el almuerzo» y el 27% «en cualquier momento», pero coinciden en que siempre es dentro de la fábrica. Esto confirma el uso de canales informales y de fuentes personales (conversación con los compañeros, comunicados de la dirigencia sindical).

La información con la que se contacta en su tiempo libre es fundamentalmente la de los medios masivos de información y lo hace en su ámbito familiar, en su tiempo de descanso.

Al profundizar en el uso real de datos e información se pregunta sobre el conocimiento de convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por el país, y convenios laborales del sector. El nivel de desconocimiento demostrado en la mención o identificación de tales convenios, es alto.



Resultado similar surge ante las preguntas «¿En que órganos del estado tienen representación los trabajadores?» y «¿Cuál es la situación del sector en el MERCOSUR?».

Se aprecia que enfrentado a núcleos reales de información específica de las ramas metalúrgicas, el trabajador demuestra un alto nivel de desconocimiento.

El Departamento de Información del Instituto Cuesta Duarte, fuente institucional específica de los trabajadores es conocida y usada sólo por el 5%; 22.8% dice conocerlo pero no es usuario y el 72.2% no lo conoce. Se manifiesta también un alto nivel de desconocimiento del Departamento de Formación Sindical del PIT-CNT. La casi totalidad de los entrevistados manifiestan no haber realizado cursos en ese ámbito. Vemos que, aún tratándose de trabajadores en su mayoría sindicalizados, que manifiestan en teoría un alto nivel de interés por la información, fundada en motivos válidos relacionados con su desempeño laboral y sindical, así como por motivos de índole general, no se conocen las instituciones de formación e información de la propia Central de Trabajadores.

Cabe preguntarse aquí cual es el nivel de difusión de la oferta de esos institutos. La respuesta no surge de esta encuesta.

5.4 Producción propia de información.

Al ser preguntado el encuestado sobre si «produce información», un 57% contestó negativamente y un 32.9% señaló que produce y transmite información oral. El tipo de información producida es mayormente de tipo sindical y la transmisión es oral (57%) o escrita y oral (21.5%) (ver Cuadro 6). Obviamente este alto porcentaje en relación a la primer pregunta, resulta de ser transmisores y no generadores. De las entrevistas en profundidad y del contexto de la encuesta surge que en ocasiones el trabajador genera información aunque no es consciente de ello.

Al mismo tiempo, en varios casos demuestra saber que no es percibido como productor de información. Usando sus propios términos: «Las empresas no aprovechan la información generada y acumulada por los obreros.»

Los medios más nombrados para transmitir información son las conversaciones informales (64.5%), las asambleas o reuniones informativas (63.3%) y la prensa sindical (22.8%). La frecuencia con que la transmite es semanal en un 36.7%, diaria en 21.5% y mensual en un 17.7%. Esta frecuencia es consistente con los medios de transmisión.

Cuadro 6 Transmisión de información

	n	%	% acum.
No transmite	13	16.5	16.5
Transmite información oral	45	57.0	73.5
Transmite información escrita	2	2.5	76.0
Transmite información oral y escrita	17	21.5	97.5
No contesta	2	2.5	100.0
Total	79	100.0	



5.5 Bases tecnológica del uso de información.

La encuesta aborda el uso de nuevas tecnologías por parte del trabajador. Una minoría, entre 5 y 7 encuestados usan computadores y fax, y solamente un encuestado utiliza correo electrónico. El conocimiento también es reducido, aproximadamente la mitad no conoce el funcionamiento del microcomputador y del fax.

Pero un sector importante expresa, en el cuadro de síntesis, su interés por el conocimiento y aplicación de estas tecnologías. Son ilustrativos algunos comentarios: «no es una preocupación de la gente porque no tiene medios para lograrlas», «la computación tiene un gran potencial pero es necesario formar en su uso».

5.6 Evaluación del acceso e interés por productos de información.

Se pregunta cual de los siguientes elementos dificultan el acceso a la información:

1. Desconocimiento de la oferta
2. Circulación restringida
3. Falta de tiempo para la búsqueda
4. Falta de organización y procesamiento de la información
5. Falta de formación en el uso de información.

La falta de tiempo es la razón más invocada como barrera para el acceso (32,9%), seguida por el desconocimiento de la oferta (22,8%), circulación restringida (17,7%) y falta de formación en el uso de información (15,2%).

Entendemos que estos motivos están íntimamente relacionados entre sí y consideramos que, si bien se menciona primero la falta de tiempo, contextualizando las respuestas, los reales motivos de peso son el desconocimiento de la oferta y la falta de formación para acceder y usar la información.

En cuanto a productos y servicios de información de interés para mejorar la situación de información/comunicación del sector metalúrgico, los trabajadores consideran como los de mayor interés: 1o.) publicaciones de noticias sindicales, 2o.) Bases de datos de convenios laborales y 3o.) Capacitación en la búsqueda y uso de información.

Teniendo en cuenta el alto nivel de desconocimiento de convenios del sector que manifestaron los entrevistados y las barreras al uso detectadas, la preferencia por esos productos y servicios demuestra coherencia.

5.7 Experiencia personal de uso de información.

Mediante la técnica de «incidente crítico» y para visualizar al individuo en una situación real de uso, en tiempo y espacio, se pide: «Describa el último caso que recuerde en que haya necesitado información para resolver un problema y tuvo dificultades para llegar a



ella». Se parte de la identificación por el entrevistado del problema a resolver y el tipo de información específico requerido. A continuación se le pide que identifique dos obstáculos que debió enfrentar y como los solucionó.

32 de los 79 entrevistados no fueron capaces de describir un ejemplo personal de uso de información con tales características.

Analizando las situaciones-problema planteadas en los 47 casos restantes se identifican tres grupos significativos de temas que requirieron información:

- a) Estabilidad laboral.
- b) Legislación laboral: seguro de paro, despidos, suspensiones.
- c) Convenios: categorías, salarios, laudos.

En un segundo nivel, con menor frecuencia, se relatan casos vinculados a temas de seguridad laboral y accidentes, y otros que requirieron información técnica para solucionar situaciones directamente en la producción.

El 38 % de los casos descriptos manifiesta no haber logrado solución, por no llegar a la información pertinente.

Sintetizando los obstáculos encontrados, pueden agruparse en los siguientes:

- a) Desconocimiento de las fuentes.
- b) Contradicciones entre la información sindical y oficial.
- c) Trabas de la empresa: desinterés por brindar la información, transferencia de cifras y datos incorrecta.

Las soluciones se logran:

a) a través de contactos personales, siendo un individuo la fuente de información. Como ejemplos concretos, para información legal, un abogado laboralista; un problema técnico con una máquina se soluciona con información brindada por un capataz de la planta industrial o con el «auxilio de los propios compañeros».

b) a través de asesoramiento gremial o disponibilidad de información brindada por la UNTMRA, o por el sindicato a nivel de empresa.

Las patronales de las empresas y las instituciones oficiales como Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Banco de Previsión Social, Cámara de Industrias, Ministerio de Economía, en general no se perciben como fuentes confiables ni con voluntad de generar servicios y productos de información de interés para los trabajadores. En 6 casos la Cámara de Industrias aparece como una fuente valiosa para informarse sobre Convenios.

En general estos relatos sobre procesos vividos por el propio usuario confirman sus



opiniones y visualizaciones que manifestó en los tópicos específicos de la encuesta.

5.8 Síntesis de las preferencias.

La entrevista se cierra con un grupo de preguntas abiertas sobre los temas y datos de interés inmediato y preferencia por la forma de esa información. Resumiendo las opiniones y sin perder de vista el contexto de conflicto e inseguridad laboral del sector, así como la falta de formación y el desconocimiento de la oferta que han manifestado, surge:

En cuanto a temas, el primer lugar lo ocupan los Convenios, la situación del sector en el MERCOSUR, y la Legislación laboral; de acuerdo a los grupos de información establecidos en la encuesta, se manifiesta una amplia necesidad de información laboral.

Dentro de la información relacionada con la empresa, un grupo importante de respuestas se vinculan a situación y estrategias de las empresas y del sector para el futuro. Se detecta una preocupación por el tema de la reconversión industrial en relación con las estrategias empresariales.

Los temas específicamente sindicales no aparecen mencionados como una necesidad inmediata. Se manifiesta que éstos en gran parte están cubiertos. Pero conocer los temas laborales y empresariales es fundamental tanto para la práctica laboral como sindical.

En entrevista en profundidad se manifiesta: «La información que necesitamos sobre el sector y la empresa se posterga por falta de tiempo. Se tratan los problemas diarios, las situaciones críticas, en tanto que los datos económicos, financieros y la situación de la empresa se desconoce, se descuida».

Respecto a la forma en que prefiere recibir la información, en esta síntesis se confirma el interés por los documentos escritos (boletines, revistas, libros, comunicados de prensa). Y varios encuestados plantean que querrían recibir cursos y asesorías en manejo de nuevas tecnologías. Sólo dos respuestas refieren a la necesidad de contar con Bases de Datos y Correo Electrónico.

En general se señala que la forma, el soporte en que se prefiere recibir la información debe facilitar el acceso y caracterizarse por la rapidez y la brevedad. Otra característica que se destaca es «que se sepa manejar», para lo cual se debe capacitar en las nuevas tecnologías y en el uso de los distintos recursos de información.

6. PRINCIPALES CONCLUSIONES.

Los resultados de la primera etapa de este Proyecto, enfocados a una muestra sesgada hacia los trabajadores sindicalizados de la capital del país, constituyen en sí un estudio exploratorio sobre el trabajador metalúrgico, base para la definición de hipótesis y que nos permite extraer tendencias generales sobre el sector, sobre las cuales ya es posible y deseable emprender acciones.

A través de un estudio de campo participativo, donde el objeto de investigación es



sujeto de la misma, hemos abordado al trabajador en relación con la información, desde su óptica. De acuerdo con los objetivos generales previstos, surgen datos e indicadores capaces de aportar a la definición de una política de información sindical centrada en el trabajador como proveedor y demandante de información.

Planificando acciones acordes con las «turbulencias» del entorno, que atiendan los cambios tecnológicos y productivos en curso, desde el ámbito académico, específicamente desde el área Bibliotecología/Ciencia de la Información, estamos en condiciones de elaborar productos y servicios de información para el sector productivo en la rama metalúrgica, en especial para los trabajadores y el movimiento sindical. Con la realización de este estudio se logró articular un espacio de trabajo favorable para profundizar los vínculos entre trabajadores, sector sindical y ámbito académico.

Tengamos en cuenta que es una experiencia piloto sin antecedentes en el país, que nos aproxima a un diagnóstico sobre uso y aprovechamiento de información.

Se trata de trabajadores organizados, con nivel de formación formal e informal promedio bajo, que trabajan en su mayoría en medianas y grandes empresas, más de la mitad de las cuales son exportadoras. Este individuo cuenta con poco tiempo libre que comparte con su familia y desarrollando actividades barriales, políticas y sindicales. En su hogar consume radio y TV, fundamentalmente programas periodísticos e informativos y prensa con perfil político-sindical.

Podemos concluir que un sector de los trabajadores, aún teniendo experiencia sindical, no ha podido responder ciertos tópicos de la encuesta por no «saber que se le está preguntando». A nivel de discurso le otorga a la información un valor altamente positivo vinculado a motivos de índole general, a la formación permanente del individuo y a diversos aspectos vinculados a la acción sindical y laboral. Aún manifestando teóricamente un alto nivel de interés por la información, desconoce las instituciones de formación e información de la Central de Trabajadores.

En relación a la información socio-laboral, tecnológica y sindical, se destaca que prefiere los canales informales, las fuentes personales y del ámbito sindical, por su credibilidad y confiabilidad. Recurre a la radio y TV como medios rápidos que brindan información de interés.

El uso de nuevas tecnologías y unidades de información es mínimo, pero un sector importante expresa, en el cuadro de síntesis, su interés por el conocimiento y aplicación de las tecnologías. Son ilustrativos algunos comentarios: «no es una preocupación de la gente porque no tiene medios para lograrlas», «la computación tiene un gran potencial pero es necesario formar en su uso».

El trabajador vincula las unidades de información con la información técnica. De todos modos el nivel de uso real es mínimo. Las necesidades de información aumentan en las situaciones de conflicto y en la etapa de negociación.



Hay equilibrio entre necesidad-conocimiento-acceso y uso en la de tipo laboral y sindical, mientras que las necesidades de información técnica y empresarial tienen un alto nivel de insatisfacción en la medida que su acceso es bajo.

El trabajador metalúrgico no se ve como generador de información. Cuando transmiten información prefieren hacerlo por canales informales y en el ámbito sindical. Aparece nuevamente la característica de credibilidad y confiabilidad y el ámbito de construcción colectiva del conocimiento/información. La documentación producida en el sindicato no circula por los canales formales, no nutre los sistemas de información, por tanto no es recuperable fuera de ese ámbito.

Al describir una situación real de uso de información, el trabajador manifiesta estrategias personales para ubicarla, que confirman el conocimiento y las preferencias por los sistemas informales como posible respuesta a sus necesidades informacionales y que a su vez demuestran un alto nivel de insatisfacción.

En base a su experiencia y encarando posibles mejoras en la relación oferta-demanda de información del sector, proponen productos y servicios que guardan íntima relación con las barreras al acceso y uso detectadas: publicaciones de noticias sindicales, capacitación en la búsqueda y uso de información, bases de datos de convenios laborales.


Sus preferencias temáticas muestran una constante por los temas de tipo laboral y vinculados a aspectos de estrategia empresarial y de situación del sector en el MERCOSUR, que se sintetizan en «Convenios», «Legislación laboral» y «Estabilidad laboral».

En cuanto al soporte de información, sin descartar los medios informáticos, se marca preferencia por los documentos escritos, caracterizados por el fácil acceso y la consulta rápida y breve.

Analizando los resultados de la encuesta a la luz del conocimiento de este sector de información, concluimos que, por un lado no hay tradición de uso formal y consciente de información, por otro no ha habido oferta y promoción adecuada desde los sistemas formales. Además el trabajador visualiza que determinados sectores monopolizan el conocimiento.

Nos enfrentamos, sin duda, a un sector preocupado por sus condiciones laborales y por como preservar su fuente de trabajo, que manifiesta que «en períodos de conflicto y negociación» aumenta su necesidad de información. Aún con imprecisiones en cuanto a formas, contenidos, medios, sabe que la información es materia prima en la producción de bienes y es un insumo básico para la acción sindical. Sabe que no puede negociar sin conocimiento. Necesita conectarse con el conocimiento técnico como modo de preservación del empleo y de superación constante en su formación. Se cruzan allí problemas sociales y técnicos. Requiere datos sobre la situación de la empresa para saber donde está ubicado, cual es su futuro, como asumir las relaciones laborales. Pero considera que esa información está en manos de los empresarios y los organismos de gobierno, que difícilmente la colectivizan.

Sintetizando, es un sector de usuarios, (al menos potenciales), que tiene alta necesidad de acceder y usar información y que no encuentra una respuesta satisfactoria a sus requerimien-



tos. Los sistemas de información formales no están pensados para ellos; no los han asumido como consumidores-productores de conocimiento/información. Por lo tanto, los productos y servicios de información que componen la oferta no son específicamente adecuados a sus necesidades-demandas y estas a su vez son, en gran parte, imprecisas.

Este relevamiento no basta para diagnosticar necesidades específicas de información, pero permite identificar e individualizar áreas-problema.

Como reflexión final queremos destacar que esta investigación contribuyó a despertar el interés del trabajador por el tema de la información, a generar una autoimagen de usuario/generador (real o potencial) de información y por lo tanto a aumentarle las expectativas sobre lo que los sistemas de información pueden ofrecer.

El trabajador demuestra un comportamiento en relación con la información que lo diferencia como categoría de usuario. Participa de un mundo en cambios constantes, integra un colectivo, tiene un estilo cognitivo propio y su propia historia de vida. Tiene sus motivaciones y preferencias, sus formas de relacionarse y comunicarse. Por lo tanto, no se trata de adaptarlo a lo que hay; requiere una oferta formal de información diferente, por ejemplo, a la del ámbito académico tradicional.

Nuestra responsabilidad y desafío está en considerarlo un usuario que requiere una respuesta acorde a sus características y necesidades de información. Las acciones a emprender no deben ser una mera realización de decisiones técnicas, sino un espacio donde confluyan teoría y práctica, donde se actúe en base al conocimiento.

Esto supone profundizar esta línea de investigación, abordando nuevos estudios sobre el uso de información de los trabajadores (metalúrgicos y de otros sectores), de modo de obtener resultados representativos de ese universo y establecer comparaciones que apunten a una generalización.

De este modo podremos aportar no sólo a un diagnóstico completo del sector sobre el que planificar acciones, sino definir aspectos teóricos que retroalimenten la Ciencia de la Información.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. (1986) Information needs and uses. *ARIST*, 21:3-33.

NILAN, Michael S.; PEEK, Robin P.; SNYDER, Herbert W. (1988) A methodology for tapping user evaluation behaviors: an exploration of users' strategy, source and information evaluating. *Proceedings of the American Society for Information Science*, 25:152-159.

PEREZ, María Cristina; SABELLI, Martha. (1995) Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en ciencias sociales en el Uruguay: un aporte metodológico. *Informatio* 1(1):53-62.