

CAPITULO 6

La Investigación

Tomás Grigera

La Modernidad instala una actividad social que nunca había existido antes a nivel social, la reflexividad, reflexionar. La sociedad se piensa a sí misma acerca de lo que hace. En el mundo Griego los únicos que pensaban acerca del mundo y del acontecer eran los Filósofos como Sócrates, Platón, Aristóteles, en la Edad Media: Erasmo, Santo Tomás; pero en el mundo actual todo el mundo, todos, influidos por los medios de comunicación, piensan acerca del acontecer; entonces si se trata de la política todos opinan acerca de la política como actividad social, si se trata de la economía todos opinan sobre la economía. Este es un hecho nuevo en la Modernidad: que se reflexione, se piense a sí misma la sociedad en sus actividades. Esto sucede en todas las actividades cotidianas, en las profesiones, en las ocupaciones, en las relaciones familiares, en la religión, todo pertenece a un “territorio de reflexión”, es una profunda y extensiva socialización de la reflexión, ya no es más solo de los eruditos. Es el ciudadano común que reflexiona y piensa acerca del y su acontecer social y el mundo académico construye una reflexión sistemática sobre diferentes temas con esperanza de que fruto de esa reflexión se puedan producir recomendaciones, proyectos, consejos y ganarse la vida.

El tema la Investigación apunta a poner sobre la mesa esta cuestión de que esa reflexión sea por un lado sistemática y por otro lado sea permanente, esté siempre como parte del trabajo profesional. En el estudio de la Licenciatura hay razones prácticas como por ejemplo, para poder recibirse, hay que hacer una Tesis que no debe ser confundida con una Investigación⁹. La Investigación requiere una sistemática, unos recursos, una metodología que excede por completo el requerimiento de una Tesis, es otra cosa, pero en ambas situaciones se necesita conocer, por ejemplo, Técnicas de Investigación Social como diseño y aplicación de Entrevista, Observación, Cuestionario. Conocer qué es una Investigación pero fundamentalmente la “actitud investigativa” debe atravesar constantemente el trabajo de cualquier profesional. El enfoque de “Investigación – Acción”. Un ejemplo simple: si alguien solicita a un herrero hacer una reja en una ventana, él nunca la diseñaría y se pondría a trabajar sin investigar primero para qué se necesita la reja, dónde va instalada, qué formas estéticas se desean, por qué se desea poner una reja. Esta actitud es lo que se denomina una actitud investigativa que la debe tener cualquier trabajador y si pierde eso pierde la calidad de su trabajo, confunde algo que hay que te-

⁹ “Cómo lograr no hacer una Tesis” de Tomás Grigera en Página WEB de la Cátedra de Psicosociología del Tiempo Libre de la Licenciatura en Turismo FCE-UNLP (palabra clave: OCIO)

ner siempre presente, que no es lo mismo la “demanda” que la “necesidad” en el solicitante, se le puede demandar que haga una reja en una ventana pero a lo mejor la necesidad no tiene que ver con una reja sino con una persiana exterior, con un sensor de alarma, con una reja móvil o con un tipo de reja que el solicitante desconoce.

Si un Municipio solicita, le demanda, a un Licenciado en Turismo un Proyecto Turístico para la zona y el Licenciado inmediatamente se pone a escribirlo es muy probable que esté lejos de lo que el Municipio necesita. El riesgo es confundir lo que se le demanda con la necesidad, con lo que hace falta que él debe explorar, como el tema de la reja. Está ausente un enfoque de investigación – acción en su trabajo profesional. Se dan dos ejemplos más, uno de por suerte haber investigado antes de la acción y otro las consecuencias de no haber investigado. En un trabajo en una empresa de transporte de pasajeros¹⁰ con doce líneas de recorridos diferentes en Capital Federal y Gran Buenos Aires y una dotación de cerca de mil choferes se daban Cursos a ellos sobre Relaciones con el Pasajero. Se trataba de transformar la identidad laboral “manejo un micro” a “transporto pasajeros”. Un día los dueños de la empresa, dado que los micros chocaban demasiado, solicitaron que todos los choferes, además de cursos sobre tratos con el pasajero, tenían que tener algún Curso de Manejo Seguro. Antes de organizar los cursos demandados se analizó la lista de los micros que chocaban que surgía de enviar ese dato a las compañías de seguro. Se descubrió que el 80% de los choques se producían en el 20% de las líneas, es decir de las 12 líneas el 80% de los choques se producían en 2 de las líneas, no eran todos los choferes¹¹. El problema no estaba en todos los choferes sino en unos recorridos de más riesgo vial que los otros, por lo tanto, si se hubiera atendido nada más que a la demanda se hubieran dado Cursos de Manejo Seguro a choferes que no lo necesitaban. La tarea profesional a realizar primero era identificar en esos dos recorridos los “puntos de riesgo” y dar después un Curso solo a los choferes de esas líneas, no de Manejo Seguro, sino de evaluación y acciones de prevención de riesgo vial del recorrido. Si no se hubiera explorado la demanda con una actitud investigativa y no se hubiera discriminado lo que se demandaba de lo que era necesario hubiera sido una actividad inútil y sin resultados. Un ejemplo contrario en la misma actividad fue cuando los dueños de esa empresa dijeron que los Cursos de Relaciones con el Pasajero dado a los conductores de micro no daban buen resultado porque habían aumentado mucho las quejas en el 0-800 donde los pasajeros pueden radicar sus quejas del mal trato. Al analizar, antes de responder a la demanda, el Registro de las Quejas se observó que se concentraban en un grupo de 10 o 15 choferes. Se resolvió dar un Curso de Relaciones con el Pasajero a los Jefes de esos pocos choferes para que ellos abordaran el problema del desempeño laboral omitiendo explorar con esos Jefes la situación. En el Curso, en un intervalo,

¹⁰ Una temática del campo del Turismo que es muy poco abordada. Da la impresión que el turismo comienza cuando el turista llegó a donde va, no se plantean las cuestiones del trayecto. Por ejemplo se contratan los viajes de egresados de la secundaria donde los chicos van en micro pero nadie controla si el micro tiene la Verificación Vehicular aprobada, si el chofer tiene el Carnet Profesional y si las cubiertas están en condiciones en los milímetros que tienen que tener de dibujo, si hay Seguros contratados, da la impresión que el viaje de egresados comienza en Bariloche, no cuando se suben al micro.

¹¹ Las proporciones de 80 – 20 suelen ser muy frecuentes en diferentes fenómenos. Por ejemplo: el 80% de las ventas de una Farmacia suelen corresponder al 20% del stock de medicamentos

uno de los Jefes de mucha experiencia se acerca al instructor y le dice: *-Señor, eso que usted está enseñando no tiene nada que ver con el problema. -Pero, ¿por qué? -Porque esas quejas del 0-800 del maltrato la ponen los "cueritos". -¿Los "cueritos". -¿Y qué son los "cueritos"? - Bueno señor, esos choferes que reciben las quejas en el 0-800 son los mejores choferes que tenemos, el problema es que son muchachos jóvenes muy pintones. Todas las semanas se levantan a una pasajera para el fin de semana, el lunes la abandonan en busca de otra pasajera para levantar, ¿y cómo se quejan las chicas del abandono el día lunes? Se quejan poniéndoles una queja de maltrato en el 0-800 para embromarlos.-Pero, ¿y por qué lo de "cueritos"? -Vio que en las canillas de las casas cada tanto hay que cambiar el cuerito de la canilla, ellos tratan a las chicas como los cueritos, cambian el cuerito y lo tiran.*

Es decir, no era un problema de maltrato a los pasajeros, aunque desde el punto de vista laboral es improcedente y desde género el abandono no deja de ser un maltrato. Pero por no investigar antes con esos Jefes dónde estaba el problema, se comenzó una actividad de capacitación para mejorar el trato con los pasajeros cuando el problema no era el maltrato sino una conducta laboral reprochable de estos choferes jóvenes y pintones. No era un problema de capacitación era de relaciones laborales. Otro ejemplo, en un turno de Examen de esta Materia se presentó una alumna para dar "libre", había estudiado mucho, no podía cursarla porque trabajaba como moza en un restaurante-bar de la ciudad de La Plata. Entonces se le preguntó *- ¿cómo eran los clientes de ese restaurante? Y se quedó mirando como si le preguntara algo de geometría, algo extraño. -¿Cómo podría clasificar a los clientes en ese restaurante en alguna tipología improvisada? -No sé -dijo-, todos vienen a comer o a tomar algo.* Es decir, esta persona hacía una experiencia laboral riquísima muy vinculada al turismo, pero carecía por completo de una actitud investigativa, carecía de lo que atraviesa la actividad del turismo que es la curiosidad porque desde la curiosidad es que se despliega la actitud investigativa de no confundir la demanda con la necesidad. No confundir lo que se pide con lo que es necesario.

La Investigación tiene que ver con un modo de pensar el mundo, o es un modo ingenuo donde no hay que preguntarse nada, no hay sorpresas, o es un mundo que está esperando que se descubran en él cosas. Edgar Morin (1998) afirma que las personas suelen pensar en base a dos paradigmas diferentes, el paradigma de la simplicidad y el paradigma de la complejidad. Paradigma en el sentido que le da Kuhn, un físico que descubrió que las ciencias no avanzan por acumulación de conocimientos porque cada vez se sepa más, él descubre que las ciencias avanzan porque cada vez se sabe de un modo diferente. El paradigma de la simplicidad se caracteriza por aplicar al mundo dos mecanismos, uno es la disyunción, es decir fragmentar los hechos y tomar un trozo de esos fragmentos y negar la existencia de los otros. Se acompaña este mecanismo de fragmentar los hechos con otro mecanismo de pensamiento que el autor llama la reducción, la disyunción es la fragmentación y la reducción es atribuir la complejidad de los acontecimientos a ese trozo o variable jerarquizado, se reduce a eso, entonces todos los problemas de la economía en nuestra sociedad se explican con la inflación; o

la caída del turismo en la Argentina por el dólar bajo. Este mecanismo de reducción también es muy englobante, por ejemplo si un acontecer se refiere a los trabajadores, o a los empresarios, o a los turistas; se está aplicando el mecanismo de reducción porque se reduce todo a una sola categoría sin distinguir que hay muchas clases de turistas, hay muchas clases de trabajadores, hay muchas clases de empresarios. Obviamente que esta cuestión opera fuertemente en las cuestiones vinculadas a los prejuicios sociales. En Estados Unidos: los negros; en Europa: los inmigrantes. Son mecanismos donde opera el paradigma de la simplicidad. Morín (1998) dice: el mundo es muy complejo, complejo no quiere decir complicado, complejo quiere decir que hay muchas variables muy interrelacionadas entre sí y que los dos mecanismos que hay que utilizar, en el paradigma de la complejidad, no son la disyunción y la reducción sino la distinción, distinguir que hay diferentes turistas, diferentes empresarios, diferentes fenómenos de la economía, diferentes clases de inmigrantes. Y el otro mecanismo que él invita como paradigma de la complejidad para pensar el mundo es la conjunción, esto alude a la gramática porque en el pensamiento binario se tiende a utilizar siempre como conjunción, es decir aquel dispositivo gramatical que une opciones o frases, a utilizar la "o": esto es esto o esto; esto se debe a esto o a esto. En el paradigma de la complejidad la conjunción no debe ser la "o", siempre debe ser la "y" que une, no la "o" que separa. Las cosas se deben por esto y por esto; acá estamos en presencia de esto y de esto otro. Esta forma de pensar donde las cosas se distinguen pero no se niegan y esta forma de pensar el mundo donde las cosas no se fragmentan para desechar una parte sino para reconocer que están presentes, el paradigma de la complejidad.

En el campo propio de la investigación dice Klimovsky (1998) que hay tres enfoques posibles en una actitud investigativa. El primer enfoque es el enfoque naturalista - causalista muy propio de las denominadas ciencias exactas, de las ciencias duras, la física, la química, la geología que siempre están buscando cuáles son los patrones recurrentes respecto a los hechos. Un ejemplo cercano para entender este enfoque es el tema de las inundaciones. El paradigma de la simplicidad dirá que las ciudades están construidas a la vera, al lado de las corrientes de agua como ocurre en la ciudad de Luján que está al lado del Río Luján o como ocurre en la ciudad de La Plata que está construida en un pozo atravesada por los arroyos que drenan las aguas hacia el Río de la Plata, con el arroyo El Gato, el arroyo Martín, el arroyo Rodríguez, etc. Ahí hay un enfoque naturalista causalista porque se busca la explicación de un acontecer a partir de las causas. Este enfoque naturalista causalista se puede complejizar bajo el paradigma de la complejidad y afirmar que la situación tiene que ver además con los emprendimientos de barrios cerrados que elevan la tierra para construir las casas y obturan el escurrimiento natural de las aguas o que los dueños de las tierras de los campos, para evitar que sus campos se inunden, construyen zanjas ilegales para que las aguas escurran para otro lado obturando el escurrimiento natural de las aguas. Es decir, el mismo fenómeno tiene el enfoque naturalista causalista bajo el paradigma de la simplicidad o de la complejidad, pero en cualquiera de estos casos se busca encontrar las causas de los fenómenos. Hay otro enfoque investigativo que el autor llama el enfoque interpretativo o comprensivo de los hechos. Por ejemplo si se quisiera

averiguar ¿por qué se está estudiando Turismo? ¿Se puede explorar esto bajo un enfoque naturalista causalista, buscando las causas? No, sería un enfoque además de inadecuado pobrísimamente, porque no está estudiando Turismo por una o varias causas, se hace porque hay un sentido, un significado en el proyecto personal. Es decir, en el enfoque interpretativo - comprensivista lo que se busca no son causas sino sentidos, significaciones para poder comprender los hechos, no para explicarlos en las relaciones causales. ¿Por qué los turistas prefieren el mar a las sierras? No sirve el enfoque naturalista - causalista, es insuficiente porque hay que explorar qué significa para estos sujetos, en sus componentes imaginarios y simbólicos, el escenario del mar o el escenario de las sierras. El tercer enfoque que rescata Klimovsky en el campo de la investigación es el enfoque crítico, que siempre va a estar influenciado por el contexto histórico político, cultural y social en el que esa investigación se lleva a cabo, porque va a poner sesgos o va a poner tendencias que van a orientar esta investigación. El contexto puede crear unas tendencias a mirar ciertas cosas y a desmerecer otras, es decir, él dice: las cuestiones ideológicas, las cuestiones económicas, etcétera, ponen un sesgo sobre el describir el acontecer.

En las Ciencias Sociales la Investigación dispone de Técnicas para el abordaje de los problemas o situaciones. Un inventario clásico de ellas es el que ofrece Ander Egg (2004) que enuncia y describe las Técnicas de Observación, Escala de Actitudes y Opiniones, Análisis de Contenido, Diferencial Semántico, Historias de Vida, Cuestionarios, etc. Cada una de ellas es más pertinente en algunos de los tres enfoques y también está en juego, en su elección, las cuestiones transferenciales en el vínculo imaginario entre el tema y el investigador. A mayor ansiedad que el tema genere en el investigador más recurrirá éste a técnicas de distancia con el tema como plantea Devereux (1991). Hay una técnica que el autor no menciona que es la exploración de la Percepción o de la Representación de un lugar por medios expresivos. Ejemplos: se pidió a un grupo de alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas que dibujaran la Facultad, donde no se pide conocimientos de dibujo ni de gráfica, sino que se expresaran con esquemas y croquis en una hoja en blanco la Facultad. Solo el 20% de los alumnos dibujó las aulas que se supone es el lugar más importante, pero el 80% dibujó los pasillos y las escaleras. Esto tiene mucho que ver con esta característica de la Modernidad de los flujos, los movimientos, no el estar sino el moverse, no preguntar “dónde estuviste” a un turista sino a “dónde fuiste”; en los espacios quedan privilegiadas las áreas del desplazamiento, no del estar. El 80% de los varones dibujó las calles y las esquinas adyacentes al edificio, solo lo incorporó esto el 10% de las mujeres, es decir hay una cuestión de género de percibir en un lugar donde el exterior es más reconocido en la representación por los varones que por las mujeres, y además el 80% de las mujeres dibujaron los ascensores y casi ningún varón lo hizo, es decir, los ascensores y los baños. La mujer tiene un predominio de percepción del espacio del adentro, de la intimidad, mientras que el varón tiende a una percepción del ambiente exterior del lugar. Y en el Turismo hay un ejemplo cuando se pidió a los alumnos que cursaban la carrera en Chascomús¹² donde la mayoría eran de Chascomús y un grupo pequeño eran de La Plata que dibujaran la laguna

¹² En sus comienzos la Licenciatura en Turismo de la FCE-UNLP se dictó en la Ciudad de Chascomús, después en la ciudad de Azul y actualmente en la Ciudad de la Plata.

de Chascomús. Todos los platenses dibujaron la laguna como vista desde un helicóptero, es decir dibujaron la laguna como un croquis en un papel, mientras que todos los alumnos que vivían en Chascomús dibujaron la laguna como un paisaje, como si estuvieran parados en la orilla mirando el horizonte de la costa de enfrente donde la mayoría dibujó el atardecer con el sol, que es una experiencia paisajística propia de los que viven en Chascomús que los platenses jamás tienen. Algunas conclusiones fueron:

-Los que residen en la ciudad de La Plata tienen una representación predominantemente de vista de arriba, es decir predomina una visión abstracta, propia del patrón representacional del espacio urbano de los platenses, mientras que los de la ciudad de Chascomús, cuya laguna forma parte de su cotidianidad, predomina una visión paisajística desde la orilla con orientación al oeste. Estos datos investigativos son importantes porque orientan profundamente cualquier campaña turística del municipio de Chascomús, por ejemplo "mire en Chascomús el atardecer".

- Los elementos naturales que se dibujaron son: árboles, agua y sol, mientras que los elementos antropizados (que el hombre pone en la naturaleza) eran: botes, gente y pescadores. Los árboles fueron más dibujados por las mujeres, mientras que la actividad de la pesca en la laguna era dibujada por los hombres.

-Las mujeres tienen una representación mucho más variada del lugar que los hombres, mientras éstos reconocen 17 elementos (si se suman los naturales con los antropizados) en las mujeres hay 23 elementos. Mientras las actividades en la laguna, las mujeres mencionan cosas distintas como veleros, kayak y motos de agua, en los elementos de costa también las mujeres mencionan camping, bicicletas y juegos infantiles, mientras que los hombres solo dibujaron playa y bar.

-Los platenses tienden a tener una representación del lugar fuertemente antropizada con elementos urbanos, dibujaban calles, viviendas y autos; mientras que los residentes de Chascomús tienden a tener una representación más naturalizada del lugar, predominaban el sol, los árboles, pájaros y juncos en la orilla de la laguna.

La técnica de investigación de dibujar la representación que se tiene en el esquema mental, puede orientar campañas turísticas o comprender el lugar que elige el Turista en términos ya no naturalista - causalista, sino en términos del enfoque interpretativo comprensivo, porque estos datos no establecen relaciones causales, lo que ponen en evidencia son los significados que el lugar tiene diferente para los platenses y los residentes en Chascomús, o para los hombres que para las mujeres.

En la "Presentación" se explicó los cuatro enfoques en la actividad Profesional: el disciplinario, el multidisciplinario, el interdisciplinario y el transdisciplinario según la complejidad diagnóstica del problema y el grado de incertidumbre respecto a las consecuencias de las acciones. Es oportuno recordar estos conceptos para que en la actitud profesional de investigación – acción

se realicen consultas con Colegas u otros Profesionales aunque la tarea requiera solo el enfoque disciplinario.

La investigación como una actitud profesional constante mediante la investigación-acción, la exploración de la necesidad sin caer en las redes de la demanda, dar preferencia al paradigma de la complejidad mediante la distinción y la conjunción evitando la disyunción y la reducción, privilegiar el enfoque comprensivo – interpretativo y el crítico sobre el naturalista - explicativo, sin descartarlo, y una actitud de dejar que se produzca el asombro por las sorpresas que ofrece el mundo.

Referencias

- Ander Egg, E. (2004) *Métodos y Técnicas de Investigación Social – Técnicas para la recogida de datos e información*. Ed. Lumen.
- Devereux, G. (1991) *De la Ansiedad al Método en las Ciencias del Comportamiento*. Ed. Siglo XXI
- Klimovsky, G y Hidalgo, C. (1998) Cap. 1 “La Epistemología de las Ciencias Sociales” en *La Inexplicable Sociedad*. Ed. AZ, Buenos Aires.
- Morín, E. (1998) “El Paradigma de la Simplicidad y de la Complejidad” en *Introducción al Pensamiento Complejo*. Ed. Gedisa.

Bibliografía

- Bateson, Gr. (1991) *Pasos hacia una Ecología de la Mente*. Ed. Planeta.
- Bachelard, G. (1974) *La Formación del Espíritu Científico*. Ed. Siglo XXI.
- Kornblit, A. (2004) *Metodologías Cualitativas en Ciencias Sociales*. Ed. Biblos.
- Rodríguez S. (2004) “Percepción Ambiental” en *Introducción a la Psicología Ambiental*. Ed. Alianza.
- Sautú R., Boniolo P., Dalle, P y R. Elbert. (2005) Cap. 1 “La construcción del marco teórico en la investigación social” en *Manual de Metodología. Construcción del marco teórico, formulación de objetivos y elección de la metodología*. CLACSO, Colección Campus Virtual, Buenos Aires.