

La Investigación: Componente esencial en la prestación de servicios al estudiante universitario¹

Dra. Priscilla Negrón Morales

Universidad de Puerto Rico

Resumen

En esta ponencia presentada en el Segundo Encuentro de los Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias el 14 de mayo de 2008 en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras se analiza la investigación como componente esencial en la prestación de servicios a los estudiantes universitarios. En esta se describe que los servicios de ayuda al estudiante en el escenario universitario incluyen los componentes preventivos, desarrollativos y psicoterapéuticos así como de consulta, supervisión y enseñanza. Se invita a los profesionales de conducta humana a utilizar la investigación para responder a los cambios progresivos en las características de los clientes, a modificaciones en las prácticas propias de cada disciplina, a las revisiones en la misión de los centros de servicio y de la institución.

Descriptores: investigación, profesionales de la conducta humana, estudiantes universitarios, prestación de servicios de consejería

Abstract

In this paper presented at the Second Meeting of the Human Behavior Professionals in Academic Institutions on May 14, 2008 at the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus it is discussed the research as an essential component in the delivery of counseling services to college students. It is describes the student support services at the university. These services include prevention, development and psychotherapy components, as well as consultation, supervision and teaching. The human behavior professionals are invited to using the research to respond to the gradual changes in the college students characteristics. Also to change their own practices, and the revisions of the service centers and the institution mission.

Keywords: research, human behavior professionals, college students, counseling provision services

¹ Ponencia presentada en el Segundo Encuentro de los Profesionales de la Conducta Humana en Instituciones Universitarias, 14 de mayo de 2008, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Muy buenos días a todos y todas las asistentes a este importante encuentro. Para mí es un honor poder formar parte del mismo como una de sus conferenciantes. Deseo expresar mi más profunda gratitud al grupo organizador, por su invitación y en especial por su confianza en mí, al concederme este privilegio. Reconozco el alto calibre de la audiencia y de los otros conferenciantes. Acepté esta invitación porque representa una oportunidad de darle una nueva mirada a la investigación y tratar de visualizarla desde la perspectiva del reto que representa para los profesionales de la conducta humana en las instituciones universitarias. Espero que todos nos beneficiemos de esta oportunidad de crecimiento e intercambio de conocimientos y sobre todo, de experiencias.

Deseo comenzar tomando prestada una idea cuyo autor he tratado de identificar y no lo he logrado. No sólo la he tomado prestada sino que la voy a enmendar. Este autor se refería a la profesión de la consejería de la cual me honro en formar parte, pero yo la hago extensiva a los profesionales de ayuda. Decía él que visualizaba a Virgilio, el de Dante en la Divina Comedia, como el primer profesional de ayuda. Él no era el padre de Dante, ni era su maestro, pero guió su camino a lo largo del infierno y del purgatorio, ayudando a Dante a encontrar su ruta. Una vez Dante llegó al cielo, Virgilio desaparece, porque la ruta estaba clara y ya no era necesario guiarlo.

Nuestro mundo dista mucho de ser perfecto. Los caminos, especialmente los de nuestros estudiantes universitarios no están claros. El perfil del estudiante es cada vez más variado y complicado. Nuestros estudiantes afrontan retos de decisión vocacional cuando no hay cabida para los indecisos, presión de sus empleos, o del desempleo, crisis sociales que se reflejan en cada uno de ellos, agresión, violencia, roles de maternidad y paternidad, crisis económicas y la desesperanza que embarga a muchos de los miembros de nuestra sociedad.

Esto por no mencionar diagnósticos ni conceptos clínicos.

En el 2002, la UNESCO publicó un Manual llamado, *El rol de los asuntos estudiantiles y de los servicios en la educación superior*. El mismo surge como seguimiento a la Conferencia Mundial de Educación Superior celebrada en París en octubre de 1998. En este Manual se indica que existe evidencia de que la educación superior debe atender las necesidades personales básicas de los estudiantes, mediante la provisión de un conjunto abarcador de servicios y de programas comúnmente conocidos como asuntos o servicios estudiantiles. Estos esfuerzos deben estar dirigidos a capacitar y apoderar a los estudiantes a enfocar más intensamente en sus estudios y en su crecimiento personal y maduración, cognitiva y emocionalmente. Estos servicios también deben redundar en resultados de aprendizaje estudiantil fortalecidos (UNESCO, 2002).

El Manual en su totalidad es muy interesante pero deseo resaltar algunos de sus principios y supuestos que me parecen pertinentes al tema que nos ocupa hoy. Señalan que, cada vez más, las sociedades están basadas en conocimiento, de forma tal, que se hace esencial

mayor conocimiento e investigación para el desarrollo cultural, socioeconómico y sostenible de los individuos. Añaden que la educación superior debe colocar al estudiante como eje desde una perspectiva de aprendizaje a lo largo de la vida de forma que se puedan integrar a la sociedad global de conocimiento. Sostienen que el avalúo, la evaluación de los resultados del aprendizaje, la enseñanza, la investigación y los servicios deben ser parte integral y continua de la educación superior. Destacan que los servicios estudiantiles deben ser ofrecidos de forma significativa, e integrados a la misión de la institución. Estas prácticas y políticas deben estar sostenidas en principios e investigación entre los diferentes componentes de la comunidad universitaria. Lo último que deseo resaltar de este Manual es que consideran que los profesionales que ofrecen servicios a estudiantes deben ser expertos en su desarrollo y su ambiente. Ese peritaje debe surgir de una búsqueda sistemática (que no es otra cosa que investigación) tanto cualitativa como cuantitativa.

Cuando pensamos en investigación muchos la visualizamos como la investigación científica, de laboratorio y hasta tenemos encajar en el perfil del científico. Otros nos remontamos a nuestros estudios doctorales o de maestría y recordamos nuestra experiencia al realizar una investigación para completar los requisitos del grado. No quiero pensar que ese recuerdo sea una pesadilla.

En el 1996, Brett Steenbarger acuñó el concepto de fobia a la investigación y lo define como un síndrome que aparece con frecuencia alarmante en los profesionales universitarios. Señala que se extiende pero no se limita a personal de servicios estudiantiles, consejeros y aflige a un número creciente de profesionales de la conducta humana. Sus síntomas son claramente identificados:

- Un sentimiento insoportable de temor y ansiedad cuando se confrontan a la idea de llevar a cabo investigación,
- Mareos y dificultad para respirar cuando utilizan la computadora,
- Temblores cuando se hace mención de las estadísticas,
- Miedo de abrir revistas que informan hallazgos de investigaciones.

Este autor utiliza el término de fobia porque considera que comparte los síntomas con otras fobias conocidas y porque limita las opciones de aquellos que la sufren y les inhibe de contribuir a sus respectivas disciplinas a cabalidad y de forma creativa como se espera de ellos. Nos preguntamos por qué esta fobia invade a los profesionales de la conducta humana en escenarios universitarios. Este tipo de profesional está más enfocado en la práctica clínica y en la intervención que en búsquedas académicas. Los profesionales de la conducta humana tienen pocos incentivos para familiarizarse con el proceso de investigación. De hecho, piensan que como están tan ocupados en sus tareas, la tarea de realizar investigación debe corresponderle a los facultativos dedicados totalmente a la docencia. Para estas profesiones la fobia está atada al miedo a lo

desconocido.

Mi experiencia cuando comparto con colegas, con otros profesionales de ayuda y sobre todo con los estudiantes que aspiran a ser profesionales de ayuda, es que ven la investigación como una actividad esotérica que no es muy relevante a lo que hacen o lo que desean hacer como parte de su quehacer profesional. Ellos no ven la investigación como importante para informar y mejorar sus destrezas y sus conocimientos.

Estuve leyendo algunos artículos sobre las tendencias en trabajo social y el rigor y relevancia de esta profesión en los Estados Unidos. Uno de ellos publicado por Khinduka, (2007) señala la escasez de investigadores en trabajo social y de publicaciones de trabajo social basadas en investigación. Este autor presenta unos planteamientos que me parecen comunes a las otras profesiones de ayuda. Él considera que los trabajadores sociales se sienten más cómodos trabajando con ideologías en lugar de con ideas, con defensa en lugar de con análisis, basando las intervenciones en anécdotas e intuición más que en evidencia y en datos empíricos. Esta preocupación no es nueva ya que en el 1991, el Instituto Nacional de Salud Mental creó el *Task Force on Social Work Research*. Este grupo de trabajo concluyó que la investigación en trabajo social estaba en una crisis, que se manifestaba en la brecha entre las necesidades de conocimiento de los que ejercen la profesión y los resultados de las investigaciones, el adiestramiento inadecuado en investigación a todos los niveles de formación de trabajadores sociales y la insuficiencia de apoyo económico y organizacional para el desarrollo de investigación en la profesión de trabajo social. Esta situación ha mejorado grandemente, pero existe poca evidencia de que el trabajador social utilice los hallazgos de la investigación para mejorar su práctica o de que se involucre en la evaluación de la efectividad de sus intervenciones (Reid, 1997).

Esta situación no me parece exclusiva de los trabajadores sociales. Considero que es común a los profesionales de ayuda. Si bien es cierto que la psicología tiene una extensa trayectoria de investigación, también lo es el hecho de que sólo una minoría de las investigaciones las realizan psicólogos que ofrecen sus servicios en las instituciones de educación superior. No quiero que este planteamiento quede como una opinión muy subjetiva de mi parte. De ninguna manera me atribuyo la autoridad para hacerlo. Así es que podrán adivinar. Decidí realizar una pequeña investigación para tratar de contestarme cuánta investigación publican los profesionales de la conducta que laboran en instituciones de educación superior ofreciendo servicios a estudiantes. Consciente de las restricciones de tiempo, decidí hacer una modesta búsqueda en las revistas oficiales de las organizaciones más reconocidas que agrupan profesionales de ayuda en los Estados Unidos. Las organizaciones consideradas fueron:

- American Counselors Association (Journal of Counseling and Development)
- American Psychological Association (American Psychologist)
- National Association of Social Workers (Social Work)

- National Rehabilitation Counseling Association (Journal of Applied Rehabilitation Counseling)

Identifiqué cuatro volúmenes correspondientes al 2007, que publicaron 21 números. Estos números a su vez incluyeron 209 artículos que se desglosan en 51 de consejería, 22 de consejería en rehabilitación, 99 de psicología y 37 de trabajo social.

¿Qué encontré?

En términos generales, la mayoría o el 68% de los autores de los artículos son profesores universitarios de programas graduados. De la totalidad de autores solamente 2% eran profesionales de ayuda que ejercen como tal en escenarios universitarios. La situación es similar en las cuatro disciplinas evaluadas.

La American Psychological Association es una organización profesional que promueve fuertemente la investigación y la publicación entre sus miembros. Como cuestión de hecho, cuenta con alrededor de 50 revistas profesionales. *American Psychologist* es la revista oficial de esta organización. En el 2007 publicaron nueve números con 99 artículos que representaban trabajo investigativo, monográfico o de opinión. Estos artículos fueron desarrollados por 188 autores, de los cuales 67% eran facultativos, y 10% ejercían como psicólogos, ninguno de ellos en instituciones de educación superior. Algunos temas que me parecieron de interés en el contexto de la educación superior fueron los relacionados con la calidad en programas subgraduados de psicología, dos números que dedicaron en su totalidad al tópico de liderazgo, un número dedicado a aspectos éticos de la profesión, y otros temas tales como los desórdenes de alimentación, el auto concepto y la autoestima y teorías de personalidad, entre otros.

Los artículos de la revista *Journal for Counseling and Development* fueron escritos por 122 autores, de los cuales ocho (7%) eran consejeros en instituciones de educación superior y tres consejeros (2%) en agencias privadas. La mayoría (76%) fueron escritos por facultativos dedicados a la enseñanza en programas de formación de profesionales de ayuda, primordialmente de consejeros. Entre los temas que abordaron los artículos cabe mencionar: estudiantes internacionales;

quemazón en los consejeros escolares; salud mental y desarrollo de carreras en estudiantes universitarios; evaluación de programas de consejería; grupos focales; deserción en escuela superior; consejería disciplinaria mandataria en los campus; auto defensa en estudiantes minoritarios en consejería escolar; roles de los mentores de internado de consejeros; adiestramiento y práctica de consejeros; conductas de los educadores de consejeros; raza, etnicidad y cultura durante el proceso de consejería; evadiendo la consejería y; procesos de decisión de carreras.

La revista oficial de la *National Rehabilitation Counseling Association* es el *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*. En el 2007 publicaron cuatro números que incluían 22 artículos de 51 autores. De estos, 12 (o el 23%) eran consejeros en rehabilitación, ninguno en

escenarios de educación superior. Nuevamente se destaca que la mayoría (53%) eran facultativos en programas graduados. También sobresale que poco más del 20% eran estudiantes de programas doctorales. Logré identificar un tópico que me pareció relevante en nuestro escenario que giraba en torno a los estudiantes de intercambio.

La revisión de los artículos en la revista *Social Work* arroja resultados similares. Se revisaron 37 artículos de 72 autores. Solamente 7% eran trabajadores sociales, 3% en escenario escolar aunque no universitario. El 67% de los autores corresponde a facultativos. Dos temas que captaron de inmediato mi atención fueron la prevención del suicidio en estudiantes y el impacto de las experiencias educativas en los estudiantes.

Aunque no formaba parte de mi plan original revisé los ocho números de la revista *Research in Higher Education* del 2007. Identifiqué 35 artículos que incluían temas tales como retención, deserción, persistencia y logro, sentido de pertenencia de los estudiantes de nuevo ingreso, educación a distancia, compromiso del estudiante y éxito e interacciones positivas entre estudiantes. Podríamos pensar que estos tópicos en alguna medida se relacionan con nuestra gestión y con nuestro quehacer profesional. Sin embargo, ninguno de ellos incluía entre sus autores a un profesional de la conducta. De este análisis concluí que mi hipótesis era cierta, los profesionales de ayuda que trabajamos en instituciones universitarias apenas publicamos investigación.

Las organizaciones profesionales antes mencionadas destacan entre sus propósitos fomentar la investigación para adelantar conocimiento y destrezas. También promueven la divulgación del conocimiento y es por ello que cuentan con diversas publicaciones. De otra parte, la investigación constituye un componente esencial en los exámenes de licencia o certificación en estas disciplinas. A estos requerimientos debemos añadir la definición de docencia, categoría en la cual estamos incorporados y esta definición incluye tres componentes mayores que son la enseñanza, la investigación y el servicio. Esto quiere decir que si nos atemoriza la investigación, si hemos desarrollado alguna aversión o repulsión hacia la misma tendremos que considerarla como un mal necesario. ¿No será mejor entonces cambiar nuestras percepciones o nuestra conducta o nuestros pensamientos? El marco teórico que seleccionemos como profesionales de ayuda definirá qué es lo que debemos cambiar pero lo que es incuestionable es que necesitamos un cambio. Necesitamos integrar la investigación a nuestra gestión regular como profesionales de ayuda, a nuestro quehacer profesional. No podemos continuar viéndola como un elemento aislado que atenderemos solamente si nos agrada (y en esta categoría somos pocos), si es indispensable para nombramiento permanente o ascenso en rango y peor aún, si nos obligan.

¿Qué es investigación?

De manera muy breve y para eliminar el miedo a lo desconocido es necesario explicar qué es investigación. La investigación puede definirse como la búsqueda organizada de conocimiento nuevo. Entre sus características más importantes podemos destacar que:

- **Persigue la objetividad** – trata de entender las cosas como son y no como deben ser. Se basa en observación sistemática y cuidadosa y no en conjeturas ni opiniones.
- **Es pública** – los hallazgos de la investigación no se hacen parte de la ciencia hasta tanto no los compartamos.
- **Es acumulativa** – a la vez que se deriva de un cuerpo de conocimiento existente, le añade conocimiento al mismo.
- **Es ética** – por ser una actividad profesional está atada a un código de ética. Al realizar investigación los profesionales de la conducta se rigen por principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado, honestidad, igual que en sus escenarios clínicos (Steenbargar, 1996).

¿Por qué es importante la investigación?

La investigación abona o le añade a nuestro conocimiento. Llevamos a cabo investigación para contribuir a la resolución de asuntos críticos, para tratar de responder interrogantes y para alcanzar un entendimiento más profundo de los problemas. La investigación es importante para la identidad, la salud y la vitalidad de las profesiones de ayuda y tiene una relación estrecha con la práctica en términos de atender las preguntas que se generan en el desempeño de nuestras funciones y de proveer apoyo empírico a las estrategias de intervención (Rogers, 2002). ¿Qué aportaciones específicas puede hacer la investigación a nuestra base de conocimiento? Nos ayuda a:

- Cerrar o a reducir brechas en el conocimiento al investigar en áreas huérfanas de información;
- Replicar conocimiento al someter a prueba viejos resultados en nuevos escenarios o con nuevos participantes;
- Expandir el conocimiento al extender la investigación a nuevas ideas o prácticas;
- Ampliar nuestras perspectivas al incorporar nuevas voces o nuevos elementos al cuerpo de conocimiento;
- Informar nuestra práctica al desarrollar nuevas ideas.

La investigación mejora la práctica. La investigación nos ofrece nuevas ideas, tanto para el que la lee como para el que la realiza. La investigación nos permite evaluar los enfoques que consideramos pueden ayudarnos con nuestros clientes. A un nivel más amplio la investigación nos ayuda a crear redes con otros profesionales.

La investigación informa las discusiones sobre desarrollo de políticas. La investigación fomenta y nutre el diálogo sobre asuntos importantes cuando se detecta la necesidad de desarrollar o de enmendar prácticas, políticas y regulaciones. Para que sea útil, la investigación debe proveer resultados claros, resumidos en una forma concisa e incluir evidencia basada en datos.

La investigación nos permite desarrollar destrezas básicas. En el plano individual, la investigación nos ayuda a desarrollar o a fortalecer destrezas conceptuales, de redacción, de organización y de presentación.

En particular, llevar a cabo investigación ofrece los siguientes beneficios para nosotros los profesionales de la conducta humana:

- Es la mejor forma de conocer cuáles de nuestras estrategias de intervención son más efectivas, de identificar lo que llamamos *best practices*
- Ayuda a seleccionar intervenciones basadas en evidencia.
- Nos permite mantenernos actualizados sobre las tendencias en nuestra disciplina.
- Permite al profesional de ayuda poner de inmediato en práctica los hallazgos.
- Estimula a los profesionales de ayuda a pensar rigurosamente.
- Ayuda en la rendición de cuentas *accountability*
- Nos permite demostrar impacto en el aprendizaje de los estudiantes.
- Expande las oportunidades de comunicación con otros profesionales.
- En fin, nos permite desarrollar nuestras respectivas profesiones.

Características de una buena investigación: sus componentes

Para hablarles sobre las características de una buena investigación quiero guiarme por sus componentes. Estos componentes coinciden o corresponden a lo que muchos autores llaman las etapas del proceso. No obstante, he decidido no considerarlas etapas, ya que no las incluyo todas y la forma en que las estaré mencionando no necesariamente corresponde al orden en que se conduce la investigación. Me estaré refiriendo al marco conceptual, las preguntas y los propósitos de la investigación, al método y las implicaciones de la investigación para la profesión.

Marco conceptual:

Investigar es un proceso sistemático y ordenado que no puede hacerse a la ligera. Para que una investigación sea exitosa, se deben seguir ciertos procedimientos y técnicas que facilitan y ayudan a obtener el máximo provecho y éxito en cada uno de los estudios que se realizan. Es por eso que el primer componente que me parece define una buena investigación es su marco conceptual. No concibo que una investigación se realice en el vacío. La investigación no debe fundamentarse solamente en ideas interesantes ni debe realizarse en aislamiento intelectual.

La investigación debe estar basada en una justificación lógica y vinculada de alguna forma a una teoría o postulado. La investigación usualmente se basa en el trabajo de otros. No quiere esto decir que copiemos, pero sí que tomemos en consideración las aportaciones de personas que han estudiado el tema antes que nosotros. Ya sea para avalar o para rechazar sus posturas es fundamental, conocerlas y analizarlas.

¿Qué es un marco conceptual?

Hay muchos modos de definir un marco conceptual, algunas definiciones son las siguientes:

- Una serie de ideas o conceptos coherentes organizados de tal manera que sean fáciles de comunicar a los demás.
- Una manera organizada de pensar en el cómo y el porqué de la realización de un proyecto, y en cómo entendemos sus actividades.
- La base de pensamiento sobre lo que hacemos y lo que ello significa, con la influencia de otras ideas e investigaciones.
- Una visión de conjunto de las ideas y las prácticas que conforman el modo en que se lleva a cabo el trabajo de un proyecto.
- Una serie de suposiciones, valores, y definiciones que se adoptan para un trabajo.

El marco conceptual nos ayuda a explicar el por qué estamos llevando a cabo un proyecto de una manera determinada. También nos ayuda a comprender y a utilizar las ideas de otras personas que han hecho trabajos similares.

La creación de un buen marco teórico significa revisar en detalle las fuentes de información que pueden resultar útiles en el análisis del tema que se está investigando. Un buen marco teórico no es aquel que contiene muchas páginas, sino el que trata con profundidad, precisión y claridad únicamente los aspectos relacionados con el problema. No se trata simplemente de reunir una gran cantidad de información acerca del tema que se está estudiando, sino que consiste en ordenar de forma coherente cada una de las ideas relacionadas al tema de investigación.

Preguntas o propósitos de la investigación

Toda investigación debe perseguir un fin o un propósito. Los propósitos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio (Hernández, 2003). Es decir, el investigador o la investigadora debe tener una o varias inquietudes o interrogantes fundamentales que lo llevan a realizar la investigación. En mi experiencia como profesora o como asesora para algunas

investigaciones suelo preguntar a quien desea la investigación o pretende conducirla, qué pregunta o preguntas cruciales quiere responder. Lo más común es que me cite preguntas que ya contempla incluir en el cuestionario o la entrevista o que me indique que es un estudio exploratorio para ver el estado de situación o para partir de ahí. Me parece que éstas son puertas de escape, o salidas fáciles. Eso es como preguntarle a alguien que viene a comprar un mapa, a qué lugar desea ir y la persona nos conteste, deje ver qué mapas tiene, o déme cualquiera, lo importante es hacer un viaje.

Se hace necesario explicitar primeramente, qué se persigue o pretende con la investigación. Estos son los propósitos concretos, son la guía de la investigación. Además, se hace necesario plantear a través de preguntas, el problema que se estudiará. Plantear el problema de esta forma, es más útil y directo, siempre y cuando las preguntas sean precisas.

Acompañando todo lo anterior, se deben integrar las razones de la utilidad del estudio, en otras palabras se hace necesario argumentar a favor del estudio, qué utilidad y conveniencia tiene su realización. Según Hernández (2003), los criterios para evaluar el valor potencial de una investigación son:

- Conveniencia ¿Para qué sirve?
- Relevancia social ¿Qué alcance social tiene? ¿Quiénes se beneficiarán?
- Implicaciones prácticas ¿Ayudará a resolver algún problema real?
- Valor teórico – ¿Se logrará llenar algún vacío de conocimiento? ¿Se podrán generalizar los resultados? ¿Qué se espera saber con los resultados que no se conocía antes?
- Utilidad metodológica ¿Puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recopilar o para analizar datos? ¿Sugiere como estudiar más adecuadamente una población?

Método

Otra característica que es fundamental en la investigación es que sea replicable. Cualquier otra persona que desee repetir el estudio o hacer algo similar debe poder hacerlo. Es por eso que el método debe estar claramente expresado y demostrar que es realizable. El hecho de que un estudio sea repetible le imparte sentido de credibilidad. ¿Qué debemos incluir en el informe para describir el método utilizado? Considero fundamental que revisemos aspectos relacionados con enfoque, proceso o acercamiento, el diseño, la recopilación de datos y el análisis de datos e interpretación de resultados.

Enfoque/Proceso:

Es posible que mucha de la renuencia a realizar investigación la provoque el miedo a las matemáticas, en particular al uso de las estadísticas, como si los métodos cuantitativos fueran el único enfoque para abordar la investigación. Cada vez es más frecuente el uso

de la investigación cualitativa. No podemos afirmar que un enfoque es superior a otro. Debemos reconocer que existe una variedad de enfoques de investigación, que existe una variedad de herramientas que podemos aplicar y que el método que seleccionemos en gran medida es función del problema particular que será investigado y de cómo lo enmarque el investigador. La forma en que formulemos la pregunta o las preguntas que interesamos contestar, el método para contestarla y el grado de precisión deseado serán determinantes para seleccionar el enfoque. Debemos desarrollar una mayor apertura hacia el uso de diferentes modalidades de investigación. Si bien es cierto que los métodos cuantitativos son apropiados para atender muchas preguntas en nuestro campo, hay muchas otras que se pueden abordar desde perspectivas cualitativas y por qué no, una combinación de ambas. Creswell (1994) define un estudio cuantitativo como una investigación de un problema social o humano basado en someter a prueba una teoría compuesta de variables, medida con números y analizada con procedimientos estadísticos, con el fin de determinar hasta qué punto las generalizaciones que se predicen se mantienen ciertas”. De otra parte, define el estudio cualitativo como “un proceso de investigación del entendimiento de un problema social o humano, basado en la construcción de una imagen holística compleja formada con palabras, informando de manera detallada las visiones de los informantes y conducida en un escenario natural”. Estas definiciones plantean unas diferencias entre los dos enfoques, entre las cuales se destaca la perspectiva desde la cual se quiere abordar el problema. Si es deductiva o inductiva. La investigación cualitativa ha sido subutilizada en las profesiones de ayuda.

Diseño – Una vez se determina el enfoque o el acercamiento se procede a seleccionar el diseño. El mismo depende en gran medida de las fuentes de información que se pretenda utilizar (empíricas versus documentales), del nivel de abstracción y el propósito (exploratorias, descriptivas, explicativa, correlacionales, inferenciales), de la dimensión temporal (las que estudian fenómenos que se dan en un periodo corto de tiempo o las que transcurren en un periodo largo) y el resultado de la investigación (aplicada, básica o pura y orientada a la acción). **El diseño de investigación es mucho más que un plan de trabajo, su función es asegurar que la evidencia que se recopile nos permita contestar la pregunta o las preguntas iniciales de la forma menos ambigua posible.**

Hagamos un breve recorrido por algunos de los diseños. Existen muchos autores que incluyen *la investigación exploratoria* como una descriptiva. Sin embargo, yo concuro con aquellos que la consideran como una etapa preliminar a la descripción. Este tipo de investigación busca identificar elementos que ayuden a comprender y a definir con mayor claridad el problema. Es más flexible, menos estructurada y se utiliza para generar preguntas, hipótesis e ideas. Su propósito es explorar un tópico o familiarizarse con el mismo. Este tipo de investigación es común cuando el investigador está examinando una nueva área de interés, o cuando la situación o problema bajo estudio es reciente y poco estudiada. Pretende satisfacer la necesidad de un mayor entendimiento; determinar la necesidad o la deseabilidad de un estudio más riguroso; o desarrollar nuevas técnicas de

investigación y sentido de dirección para investigación futura.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones o postulados verificables (Dankhe, 1986 citado por Hernández, 2003).

Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información.

El propósito de los *estudios descriptivos* es decir “qué ocurre”, es examinar la situación tal cual es. No implica cambiar o modificar la situación bajo investigación, ni pretende explicar la causa. Se utilizan para describir la incidencia, la frecuencia y la distribución de ciertas características de la población u objeto de estudio. Pretende proveer un perfil preciso de un grupo, describir un proceso, un mecanismo. Los datos recopilados usualmente son cuantitativos y se utilizan técnicas estadísticas para resumirlos. Va más allá de la investigación exploratoria al examinar el problema.

Así como los estudios exploratorios se interesan fundamentalmente en descubrir, los descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible. Como mencionan Selltiz y otros (1981), en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir qué se va a medir y cómo se va a lograr precisión en esa medición. Asimismo, debe ser capaz de especificar quién o quiénes tienen que incluirse en la medición.

La investigación descriptiva, en comparación con la naturaleza poco estructurada de los estudios exploratorios, requiere considerable conocimiento de la realidad que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder (Dankhe, 1986 citado por Hernández, 2003). La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

- ¿Cuál es el perfil del estudiante que abandona los estudios?
- ¿Cuál es el perfil del estudiante que acude a solicitar nuestros servicios?
- ¿Cuáles son los problemas que con más frecuencia presentan nuestros clientes?

Las *investigaciones correlacionales* son investigaciones estadísticas de la relación entre dos o más factores. Muchos autores la ubican bajo la sombrilla de las investigaciones descriptivas, sin embargo como las estoy mirando a base de propósitos y nivel de abstracción creo pertinente separarlas. Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como: ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de éste? Los estudios de correlación están enfocados en conocer cómo se puede comportar un concepto o variable identificando el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

- ¿Qué variables se relacionan con la retención de los estudiantes?

La *investigación analítica o explicativa* es la continuación de la investigación descriptiva. El investigador va más allá de meramente describir las características, al análisis y explicación de por qué o cómo algo está pasando. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Por lo tanto, la investigación explicativa pretende entender fenómenos descubriendo y midiendo sus relaciones causales.

- ¿Por qué el 15% de los estudiantes admitidos no se matricula?
- ¿A qué se debe la poca participación en las orientaciones grupales?

La *investigación predictiva* va más allá al predecir la deseabilidad de que una situación similar ocurra. Pretende generalizar partiendo del análisis al predecir ciertos fenómenos a base de las hipótesis.

- ¿Mejorará el aprovechamiento de los estudiantes con el uso de los mentores?
- ¿Cuáles son los predictores de éxito académicos en estudiantes universitarios con déficit de atención?

Como les indicara anteriormente, también se clasifica la investigación tomando en consideración el uso que se le dará a los resultados. En este grupo tenemos:

- *Investigación aplicada* – Está orientada al problema y se lleva a cabo para solucionar un problema específico que requiere una decisión.
- *Investigación básica* – Se conoce también como fundamental o pura y se lleva a cabo primordialmente para mejorar nuestro entendimiento de *issues* generales sin ningún énfasis en la aplicación inmediata. Es vista como la forma más académica de investigación porque su fin último es hacer una contribución al conocimiento.
- *La investigación en acción* es una forma de investigación donde la acción forma parte del proceso de la investigación y del resultado. El investigador deliberadamente modifica o interfiere con la situación que está siendo investigada.

Recopilación de datos

Muchas personas, entre ellas diversos autores, no establecen gran distinción entre el diseño y la forma en que se recopilan los datos. De esta forma, vemos que se refieren a la observación o a la entrevista como un diseño. Yo concuerdo con aquellos que establecen distinciones claras entre ambos componentes de la investigación. El proceso de recopilación de datos forma parte de la ejecución del diseño. Entre las estrategias que

más se utilizan están la encuesta, las escalas de medición de actitudes u opiniones, las pruebas, el análisis de datos estadísticos existentes, la observación, el análisis de documentos, la entrevista y el grupo focal.

Antes de decidir cómo vamos a recopilar los datos debemos respondernos cuatro interrogantes primordiales. ¿Qué datos se necesitan? ¿Dónde están los datos?

¿Cómo se pueden obtener? ¿Cómo se van a interpretar? Estas interrogantes se explican por sí mismas. No obstante, quiero hacer algunos comentarios importantes con relación a la tercera, puesto que tiene profunda ingerencia en nuestras respectivas disciplinas. Se trata de la forma en que se obtendrán los datos. La estrategia de recopilación de datos que se seleccione debe satisfacer de forma adecuada las leyes de privacidad, debe garantizar la protección de la integridad de los individuos, debe incluir acuerdos de confidencialidad y debe incluir consentimientos informados. Al planificar y ejecutar una investigación, es muy importante cumplir a cabalidad con las normas éticas ya que los investigadores tiene responsabilidades tanto con los sujetos como con su profesión. Cuando se estudia a sujetos humanos hay que respetar su integridad y su dignidad. Es fundamental protegerlos contra cualquier daño físico, respetar su derecho a conocer la naturaleza y propósito de un estudio, su derecho de dar el consentimiento para participar y respetar su intimidad. Los códigos de ética de nuestras profesiones y las instituciones en las cuales trabajan presentan recomendaciones específicas para atender estos aspectos esenciales de la investigación.

Análisis e Interpretación de resultados:

No es mi intención criticar de forma negativa ni mucho menos desvalorizar los esfuerzos que muchos colegas hacen a diario tratando de hacer investigación. Cuando señalo limitaciones identificadas en informes de investigación me refiero a profesionales de diversas disciplinas y lo hago en aras de fortalecer y enriquecer nuestra labor. Opino que la situación que más se repite en los informes de investigación que tengo oportunidad de leer se relaciona con el análisis de los datos. Me parece que mucho de esto se debe al planteamiento con el que comencé esta exposición y más que nada al terror que hemos desarrollado hacia los números y no digamos números sino hacia las estadísticas. Ese temor nos lleva a cometer errores que yo llamaría de omisión.

La limitación mayor no es que carezca de análisis estadístico adecuado, no es que amerite estadísticas más rigurosas, es que se limitan a incluir lo que yo llamo una presentación o exposición de datos. Volvamos a una de las metas de las organizaciones profesionales de “fomentar el desarrollo y la divulgación de conocimientos”. Fíjense que no habla de datos sino de conocimientos así es que tenemos que elevar mucho más nuestro análisis. Se trata de una jerarquía o pirámide cuya base son los datos.

- Datos – Un conjunto de hechos discretos y objetivos sobre eventos. No proveen juicio, interpretación o base para la toma de decisiones. Aunque proveen “la materia

prima” para la toma de decisiones, no dicen nada sobre su importancia o relevancia.

- Información Los datos se convierten en información cuando se les añade significado y valor mediante actividades tales como:

Contextualización Categorización Cálculo Corrección Condensación

En este nivel se requiere algo más que inteligencia técnica. Más que saber utilizar fórmulas y cálculos necesitamos poner los datos en contexto, lo cual requiere “inteligencia en asuntos críticos”. Para lograrlo los profesionales de la conducta humana necesitan hacerse conocedores de asuntos críticos en educación superior y en comportamiento humano que afrontan, no sólo los estudiantes, la unidad donde laboramos, sino la institución, la sociedad y el mundo.

- Conocimiento – Por conocimiento nos referimos al entendimiento humano de una materia que ha sido adquirido a través del estudio y de la experiencia. Usualmente se basa en aprendizaje, pensamiento, y el entendimiento del problema planteado. Para transformar la información en conocimiento no se requiere hacer uso de la computadora, digo más, es algo que no lo puede hacer la computadora. De acuerdo con Davenport y Prusack (1998), esta transformación requiere cuatro procesos:
 - Comparación
 - Consecuencias
 - Conexiones
 - Conversación

Se trata de hallar sentido a las observaciones, de explicar la relación que guardan los resultados con el marco conceptual y con otras observaciones, y de sugerir investigación ulterior en el campo. Además, requiere que se divulguen y se compartan los resultados. Los resultados de una investigación son poco útiles si no se comunican a otros. Incluso la hipótesis más apremiante, el estudio más celoso y cabal, los resultados más impresionantes son de poco valor para la comunidad profesional si no se conocen. En consecuencia, la tarea de comunicación, que puede ser anti climática desde el punto de vista del investigador, es importante y exige destreza para escribir, claridad de pensamiento, precisión y objetividad. Nos referimos a esta era como la era de la información, y continuamente escuchamos hablar de la economía basada en el conocimiento. Ya es tiempo de que hayamos superado la era de los datos.

Implicaciones para la profesión

Un requisito común de las revistas que publican artículos relacionados con las profesiones de la conducta humana es que incluyan las implicaciones que tiene la investigación para la profesión. Muchos señalan que existe una brecha entre la

investigación y la práctica y que la falta de comunicación entre esos dos componentes integrales de nuestras profesiones tiene consecuencias negativas. Sin el conocimiento que se genera de la investigación el profesional de ayuda puede no estar proveyendo a sus clientes los servicios más efectivos. Al inicio de esta conferencia comencé presentándoles múltiples razones por las cuales la investigación es importante. Es aquí donde deben quedar reflejadas o plasmadas varias de ellas. Los hallazgos producto de nuestro esfuerzo al realizar la investigación deben, aunque sea de forma modesta, impactar nuestro quehacer profesional y de la unidad en que trabajamos y eventualmente impactar nuestra profesión y las disciplinas afines. El impacto puede ser que se generen nuevas interrogantes, lo cual nos motiva y motiva a otros a realizar nuevas investigaciones.

Pensamientos finales

Los servicios de ayuda al estudiante en el escenario universitario incluyen los componentes preventivos, desarrollativos y psicoterapéuticos así como de consulta, supervisión y enseñanza. Los profesionales de conducta humana respondemos a cambios continuos en las características de nuestros clientes, a modificaciones en las prácticas propias de cada disciplina, a las revisiones en la misión de los centros de servicio y de la institución. La investigación sobre estos asuntos nos permite adaptarnos mejor a esos contextos cambiantes. Como les he compartido la investigación tiene como fin último la generación de conocimiento. Sin investigación, las profesiones de conducta humana y en particular las que sirven al estudiante universitario se estancarían, lo que nos impediría identificar, entender y tratar o intervenir con nuevos problemas en nuestros clientes. En un sentido amplio, la calidad y los servicios que reciben los estudiantes de los profesionales de la conducta serán tan vibrantes como su investigación.

Cuando hablamos de incorporar la investigación a nuestra práctica regular como profesionales de la conducta humana no puedo ignorar los obstáculos que confrontamos. Los profesionales de la conducta humana somos personas ocupadas. Atendemos una gran cantidad de estudiantes al día, realizamos otras tareas relacionadas, participamos en comités, asistimos a reuniones de equipos de trabajo y otras. Usualmente estamos involucrados en actividades profesionales fuera de nuestra institución y somos miembros de organizaciones profesionales propias de nuestras disciplinas. Algunos tenemos un segundo empleo, otros están estudiando para obtener un grado adicional y por supuesto todos y todas formamos parte de una familia y de una comunidad. La tarea de la investigación ha sido desplazada por todos esos compromisos y responsabilidades. Como buenos profesionales de la conducta tenemos que modelar y practicar lo que promovemos y recomendamos. Tenemos que desarrollar planes para manejar adecuadamente nuestro tiempo. Necesitamos conceptualizar la investigación como parte de nuestra labor cotidiana y rutinaria. Mientras la percibamos como una carga adicional, nuestra resistencia será mayor y en lugar de luchar para vencer estos obstáculos, añadiremos más inconvenientes a la lista.

Referencias

- American Counselors Association. (2007). *Journal of Counseling and Development*, 85 (1-4).
- American Psychological Association. (2007). *American Psychologist*, 62, (1-9). Creswell, J.W. (1994). *Research designs: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Davenport, T.H. & Prusack, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Cambridge MA: Harvard Business School Press.
- Hardley, R.G. & Mitchell L.K. (1995). *Counseling Research and Program Evaluation*. Books /Cole Company Pacific Grove CA.
- Hernández, S. J. (2003) *Metodología de la Investigación* (3ra ed.) México: McGraw Hill.
- Khinduka, S.K. (2007). Toward rigor and relevance in US social work education. *Australian Social Work*, 60 (1), 18-28.
- National Association of Social Workers. (2007). *Social Work*, 52 (1-4).
- National Rehabilitation Counseling Association. (2007). *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*, 38 (1-4).
- Olney, M., Strohmer, D. & Kennedy, J. (2002). Why Research matters: Forging a Reciprocal Relationship between the researcher and the practitioner. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46 (1), 2-4.
- Reid, W.J. (1997). Long term trends in clinical social work. *Social Service Review*, 71 (2), 200213.
- Rogers, J.R. (2002). Looking back and moving forward: Research in the Journal of Mental Health Counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 24 (3), 195-198.
- Salkind, N.J. (2003). *Exploring Research*. (5th ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Selltiz, C., Wrightsman, L. & Cook, S. (1981). *Research methods in social relations*. New York, Holt Rinehart and Winston.