



¿Cómo se hace una investigación social?*

Sidney y Beatrice Webb

N. de la R. Esta verdadera gema sobre el oficio sociológico, escrita hacia 1898, la publicamos ahora gracias al generoso aporte de Juan José Castillo de la Universidad Complutense de Madrid quien la recoge en su libro *En la jungla de lo social. Reflexiones y oficio de sociólogo*, Ediciones Miño y Dávila, 2003.

Aquellos que contemplan el trabajo científico en algún campo de la sociología pueden encontrar alguna ayuda en una breve consideración de los métodos de investigación que hemos encontrado útiles en éste y otros estudios.

Para comenzar, el estudiante debe situarse de forma resuelta en disposición de descubrir, no la respuesta última al problema práctico que haya podido tentarle a investigar, sino la estructura y la función efectiva de la organización en que está interesado. De este modo, su primera tarea es observar y diseccionar los hechos, comparando tantos ejemplares como sea posible y registrando de forma precisa todas sus similitudes y diferencias, parezcan o no significantes. Esto no quiere decir que el observador científico tenga que comenzar con un pensamiento libre de ideas preconcebidas respecto a la clasificación y los órdenes. Si una persona así existiera, no sería capaz de hacer ninguna observación en absoluto. El estudiante debe por el contrario cultivar todas las hipótesis que pueda alcanzar, por muy lejanas que parezcan. Incluso, debe resguardarse frente a la influencia de la autoridad. Como instrumento para el descubrimiento de una nueva verdad, la más alocada sugerencia de un chiflado o un fanático, o la más casual conclusión de un hombre práctico, pueden probarse más fértiles que verificar generalizaciones que han rendido ya todo su fruto. Cualquier idea preconcebida en relación con la conexión entre fenómenos ayudará al observador con tal de que esté suficientemente limitada en su alcance y esté definida en su expresión para ser capaz de compararse con los hechos. Lo que es peligroso es tener únicamente una sola hipótesis, ya que ésta inevitablemente influye en la selección de los hechos; así como teorías de largo alcance referidas a causas últimas y resultados generales, puesto que no pueden ser probadas por ningún hecho que un solo estudio pueda explicar.

Desde el principio, el estudioso debe adoptar un principio definido para tomar sus notas. Hemos encontrado conveniente usar fichas separadas, uniformes en su forma y tamaño, cada una de ellas dedicadas a una sola observación, con detalles exactos de autoría, localidad y fecha. A estas fichas, a medida que la investigación avanza, añadimos otros encabezados bajo los que los

* Sidney y Beatrice Webb: *Industrial Democracy*, Nueva York, Augustus M. Kelley Reprints, 1965 [Edición original, Londres, enero de 1898], pp. ix-xviii. Traducción de Arturo Lahera Sánchez, Seminario 'Charles Babbage' de Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo; Madrid, diciembre de 1998.

hechos recogidos podrían ser agrupados, como, por ejemplo, la industria, una sección concreta de un oficio, la organización, el sexo, la edad, o el estatus de la persona implicada, la intención psicológica, o la reivindicación a remediar. Estas fichas pueden ser combinadas y recombinadas en diferentes órdenes en relación a si se quiere considerar los hechos registrados respecto a su distribución en el tiempo y en el espacio, o a su coincidencia con otras circunstancias. El estudiante debería ser aconsejado a dedicar mucho trabajo a completar y perfeccionar la toma de sus notas, incluso si esto requiere, en las primeras semanas de su investigación, copiar y recopiar su material.

Antes de comenzar la investigación es bueno leer lo que se ha escrito anteriormente sobre la materia. Esto conducirá a algunas ideas tentativas sobre cómo descomponer el material en partes definidas para su disección separada. También sirve para recoger hipótesis sobre las conexiones entre los fenómenos. Es aquí donde los voluminosos estudios de las Royal Commissions y de los Select Committees encuentran su utilidad real. Sus innumerables preguntas y respuestas raramente terminan en algún juicio teórico o en alguna conclusión práctica de valor científico. Para el investigador, sin embargo, a menudo suponen una mina de sugerencias e hipótesis no intencionadas, precisamente porque colecciones de muestras sin orden y, a menudo, sin selección.

En el paso de la investigación a los hechos, existen tres buenos instrumentos de descubrimiento: la documentación, la observación personal, y la entrevista. Las tres son útiles para la obtención de sugerencias e hipótesis preliminares; pero como métodos de análisis cuantitativo y cualitativo, o de verificación, son todas diferentes en su carácter y de valor desigual.

El más indispensable de estos instrumentos es **la documentación**. Es una peculiaridad de la acción humana, y especialmente de la acción social, segregar registros de hechos, no con la pretensión de proporcionar material al investigador, sino como datos para la orientación futura de los propios organismos. La esencia de la documentación, diferenciada de la mera literatura sobre la materia, es el carácter no intencional y automático de su testimonio. Es una especie de memoria mecánica que registra hechos con el mínimo sesgo personal. De esta manera, las cuentas, las actas de una reunión, las estadísticas internas, los reglamentos, y las memorias de todo tipo de compañías proporcionan un material inestimable con el que el investigador no sólo descubre la constitución y las políticas de las organizaciones, sino también sus motivos e intenciones. Incluso los documentos que tienen como único objeto influir a otras personas, tales como manifiestos públicos o informes ficticios, tienen su valor documental por lo que muestran en comparación con los registros confidenciales, que es lo que sus autores desean ocultar. El investigador debe, por tanto, recoger cada documento, incluso sin importancia, que pueda obtener. Cuando su adquisición sea imposible, debería copiarlo literalmente, haciendo sus resúmenes tan amplios como el tiempo le permita; porque nunca puede saber qué será relevante posteriormente. En este uso de la documentación, la sociología posee un método de investigación que en cierto modo compensa su incapacidad de utilizar como método la experimentación deliberada. Nos aventuramos a pensar que la recogida de documentación será para el sociólogo del futuro lo que la recolección de fósiles o esqueletos son para el zoólogo; y las bibliotecas serán sus museos.

A continuación en importancia aparece el método de **la observación personal**. Por ella no entendemos ni la Entrevista ni ningún examen de los efectos externos o visibles de una organización, sino una observación continuada, desde dentro, de las decisiones de los agentes humanos implicados y de los motivos de las que brotan. La dificultad para el investigador es

conseguir un puesto de observación en el que su presencia no altere el curso de los acontecimientos. Es aquí, y sólo aquí, donde la participación personal en el trabajo de cualquier organización social es ventajosa en la investigación científica. El directivo ferroviario, el miembro del ayuntamiento, o el oficial de un sindicato podrían, si estuvieran formados para ello, disfrutar de insuperables oportunidades para describir de forma precisa la constitución y el funcionamiento real de su propia organización. Desafortunadamente, es extremadamente difícil encontrar en un administrador activo y práctico el deseo, la capacidad o la formación para una investigación exitosa. El intruso que desee utilizar este método está prácticamente confinado a una o dos alternativas. Puede adoptar la clase social, enrolarse en la organización o practicar el oficio que desea estudiar. De este modo, uno de los autores (de este libro, *La democracia industrial*) ha encontrado útil en diferentes fases de la investigación convertirse en un cobrador, una modista, un inquilino obrero en una familia obrera; mientras el otro autor ha obtenido frutos al hacerse miembro activo de organizaciones democráticas y de participar personalmente en la administración de varios departamentos. Una participación activa de esta clase puede ser complementada ganando la intimidad y confianza de las personas y las organizaciones, así como con la obtención del privilegio de ser admitido en sus gabinetes, oficinas y reuniones. En esta observación pasiva pensamos que la mujer está especialmente adaptada para la investigación sociológica, no sólo porque se encuentra acostumbrada a detectar silenciosamente motivos y razones, sino también porque «ana el acceso y la confianza que son instintivamente negados a posibles competidores comerciales u oponentes políticos. Lo peor de este método de la observación personal es que el observador puede en escasas ocasiones resistirse a dar indebida importancia a los hechos particulares y a las conexiones entre hechos que casualmente observa. Debería registrar lo que ha observado como un conjunto separado, y no necesariamente conectado, de hechos a ser usados como meras hipótesis de clasificación y orden para su verificación mediante un exhaustivo examen de la documentación, o a través del mayor alcance del método de la entrevista.

Por **entrevista**, como instrumento de investigación sociológica, entendemos algo más que las charlas preliminares y la cordialidad social que forma parte de la, digamos, antecámara para la obtención de documentación y de oportunidades para la observación personal de los procesos. La entrevista en sentido científico es el interrogatorio cualificado a un testigo relevante sobre hechos de su experiencia personal. Puesto que el informante no se halla coaccionado, el entrevistador tendrá que escuchar comprensivamente muchas cosas que no son pruebas, ya sean opiniones personales, tradiciones, y rumores sobre hechos, todo lo cual puede ser útil para sugerir nuevas fuentes de investigación y revelar sesgos. Pero la principal utilidad de la entrevista consiste en averiguar la visión sobre los hechos de la persona entrevistada. Por tanto, el entrevistador experimentado, como el médico de cabecera, se muestra inmediatamente de acuerdo con las suposiciones y generalizaciones de su paciente, y usa sus pericias detectivescas para separar, mediante nuevas preguntas prudentes, el grano de los hechos de la paja del sentimiento, del propio interés y de la teoría. De esta forma, aunque es de extrema importancia trabar amistad con los dirigentes de alguna organización, generalmente hemos obtenido más información efectiva de sus subordinados, que se encuentran ocupados con los hechos en detalle. Pero en ningún caso ninguna entrevista puede tomarse como una evidencia concluyente, incluso en hechos probados. Nunca debe olvidarse que toda persona está influida por sus creencias o su propio interés, su clase social o sus visiones sobre lo que es socialmente oportuno. Si el investigador falla en la detección de este sesgo, ¿puede asumir que coincide con el suyo propio!. Consecuentemente, la mayor ventaja de la Entrevista puede obtenerse tan sólo en

las fases posteriores de la investigación, cuando el estudioso ha progresado lo bastante en el análisis como para saber exactamente qué preguntar. Existe también un uso más amplio de la entrevista a través del cual se puede dotar de un valor cuantitativo a un análisis cualitativo. Una vez que el investigador ha diseccionado unos cuantos ejemplares y descubierto cuáles de sus atributos reconocibles poseen significado para él, puede a menudo obtener un conocimiento exhaustivo de la distribución de esos atributos mediante lo que podemos llamar el método de la entrevista general (*wholesale interview*). Una de las más brillantes y exitosas aplicaciones de este método la realizó Charles Booth con todos los inspectores del School Board del East End de Londres. Habiendo descubierto, a través de la observación personal, ciertos indicios que coincidían con una clasificación científica de la población del East End, fue capaz, al entrevistar unos cientos de personas, de obtener conclusiones definidas respecto a la situación de un millón de personas. Y cuando los resultados así obtenidos son cotejados con otras investigaciones -con el Censo, por ejemplo, en sí mismo una gigantesca y en cierto modo acientífica entrevista general-, un alto grado de verificación cuantitativa puede darse en ocasiones a la investigación sociológica.

Finalmente, sugeriríamos que es una ventaja peculiar de todo trabajo sociológico el que una investigación sea llevada a cabo por más de una persona. Un grupo bien unido, dedicándose simultáneamente a una materia, conseguirán mucho más que las mismas personas trabajando de forma individual. En nuestra investigación sobre el sindicalismo hemos encontrado excepcionalmente útil, no sólo nuestra propia colaboración en todas las secciones del trabajo, sino también la cooperación, durante estos seis años, de nuestro colega y amigo, el señor F.W. Galton. Cuando los miembros de un grupo ponen en común sus pre-concepciones o hipótesis provisionales; su experiencia personal sobre los hechos en cuestión, o sobre hechos análogos; su conocimiento sobre posibles fuentes de información; sus oportunidades de realizar entrevistas, y de acceder a documentación, están más capacitados que cualquier individuo para enfrentarse con la extensión y la complejidad de incluso una limitada materia de investigación sociológica. Pueden lograr mucho mediante una crítica constante para evitarse sesgos, imperfecciones en la observación, inferencias erróneas y confusión en sus ideas. Pero el trabajo en grupo de este tipo tiene peligros y dificultades propios. Al menos que los miembros tengan una íntima comunicación personal entre todos ellos, actuando con una misma voluntad y propósito, y por lo menos con una formación y capacidad similares que les permita a todos entender las distinciones y calificaciones de los demás, el resultado de su trabajo común presentará ideas confusas con escaso valor real. Sin unidad, igualdad y disciplina, los diferentes miembros del grupo estarán registrando hechos idénticos bajo nombres distintos, y usando el mismo término para referirse a hechos diferentes.

A través del seguimiento de estos métodos de observación y verificación, cualquier estudioso inteligente, trabajador y escrupuloso, o grupo de estudiosos dedicados a partes definidas y limitadas de una organización social, producirán monografías de valor científico. Que sean capaces de extraer de sus hechos una nueva generalización aplicable a otros hechos -es decir, *de* descubrir una nueva ley científica-, dependerá de su posesión de una extraña combinación de intuición e inventiva, y de capacidad para realizar prolongados e intensos razonamientos. Llegar a una generalización de este tipo proporciona un nuevo campo de trabajo para la siguiente generación, cuya tarea será, a través de la comprobación de este "orden del pensamiento" mediante su comparación con el "orden de las cosas", extender, limitar y modificar esa primera exposición imperfecta de la ley. Sólo por estos medios, sea en sociología o en otra esfera de la investigación humana, podrá el género humano entrar en posesión de ese cuerpo de conocimiento

organizado que se denomina ciencia.

Nos aventuramos a añadir unas cuantas palabras sobre el valor práctico de la investigación sociológica. Más allá del interés del científico, deseoso por satisfacer su curiosidad sobre cada parte del universo, el conocimiento de los hechos y leyes sociales es indispensable para cualquier acción humana inteligente y deliberada. La totalidad de la vida social, de la estructura y el funcionamiento completo de la sociedad, se compone de la intervención humana. La característica esencial de una sociedad civilizada, diferenciada de una sociedad salvaje, es que esas intervenciones no son impulsivas sino deliberadas; porque, aunque alguna sociedad humana pueda establecerse sobre el instinto, la civilización depende del conocimiento organizado sobre hechos sociológicos y sobre la conexión entre ellos. Y este conocimiento debe estar suficientemente generalizado para que pueda ser difundido. Todos podemos evitar ser ingenieros o químicos; pero ningún consumidor, productor o ciudadano puede dejar de practicar sociología. Tanto si persigue su propio interés pecuniario, como si sigue alguna idea de clase o alguna utilidad social, su acción o inacción facilitará sus fines sólo en tanto se corresponda con el orden real del universo. Un trabajador puede unirse a su sindicato, o abstenerse de hacerlo; pero para que su decisión sea racional debe basarse en el conocimiento sobre qué es su sindicato, hasta qué punto es una organización benéfica, sobre si sus métodos incrementarán o reducirán su libertad, y en qué probable medida sus regulaciones mejoran o deterioran las condiciones de empleo para sí mismo y su clase. Para el empleador que desee disfrutar de la máxima libertad de empresa, o de obtener el máximo beneficio, será mejor, antes de combatir a sus trabajadores o someterse a sus demandas, descubrir la causa y el sentido del sindicalismo, sus probabilidades de rendición o de persistencia, su fuerza o debilidad financiera, y su apoyo en la opinión pública. El rumor público o la charla en un casino, ya sea una taberna o un palacio en Pall Mall, no permitirá a una persona gestionar sus negocios más inteligentemente que a un ingeniero construir un puente. Y cuando pasamos de las acciones privadas a la participación de los hombres y mujeres como electores, representantes o funcionarios, en compañías públicas, en cuerpos locales de gobierno, y en el propio Estado, la aprehensión inarticulada de hechos que a menudo satisface al empresario individual no es suficiente. Las acciones deliberadas colectivas implican alguna política definida, comunicable a otros. El concejal o el ministro tienen que decidir constantemente sobre qué hacer en casos particulares. Que su acción o abstención sea practicable, popular y permanentemente exitosa en la consecución de sus fines, depende si está o no adaptada a los hechos. Esto no significa que cada trabajador o cada empleador, o incluso cualquier filántropo o estadista, necesite realizar su propia investigación sobre cuestiones sociales más que hacer por sí mismo las investigaciones fisiológicas de las que su salud depende. Pero tanto si le gusta como si no, su éxito o fracaso para lograr sus fines depende de su conocimiento científico, original o prestado, sobre los hechos del problema y sobre sus relaciones causales. Nunca podemos obtener una sabiduría completa, sea en sociología o en cualquier otra ciencia; pero esto no nos exime de utilizar, en nuestra acción, la más autorizada exposición, por el momento, de lo que se conoce. La nación que logrará el mayor éxito en la competencia mundial será aquella cuyos investigadores descubran el mayor cuerpo de verdades científicas, y cuyos hombres prácticos estén en la mayor disposición para su aplicación.

Lo que generalmente no es reconocido es que la investigación científica, en el campo de la sociología y en otras secciones del conocimiento, requiere no sólo investigadores competentes, sino un considerable gasto económico. Prácticamente no existen provisiones en este país para dotar o apoyar con fondos públicos cualquier tipo de investigación sociológica. Es, por tanto, imposible actualmente realizar cualquier progreso considerable incluso en investigaciones de

carácter urgente. Los reformadores sociales se sienten siempre paralizados por la completa falta de conocimiento, y de esa invención que sólo puede proceder del propio conocimiento. No existe, creemos, propósito para el que el rico pueda dedicar su ganancia con mayor utilidad a la comunidad que promover, en manos de investigadores capaces, investigaciones definidas sobre cuestiones como el control administrativo del tráfico de licor, la relación entre los gobiernos local y central, el problema de la población, las condiciones del empleo industrial de la mujer, la incidencia real de la fiscalidad, el funcionamiento de la administración municipal, o sobre muchos otros problemas sin resolver que se podrían nombrar. Se puede asumir que afrontar adecuadamente cualquiera de estas materias implicaría un sustancial gasto para viajes, para material y otras incidencias de todo tipo, de algo así como de 1.000 libras esterlinas, independientemente del mantenimiento de los propios investigadores, o del posible gasto de publicación. Realizar cualquier provisión permanente para descubrimientos en un departamento - para crear una cátedra- requiere la inversión de, digamos, 10.000 libras. Actualmente, en Londres, la más rica ciudad en el mundo, y el mejor de los terrenos para la investigación sociológica, la suma total de fondos para este objetivo no llega a 100 libras anuales.