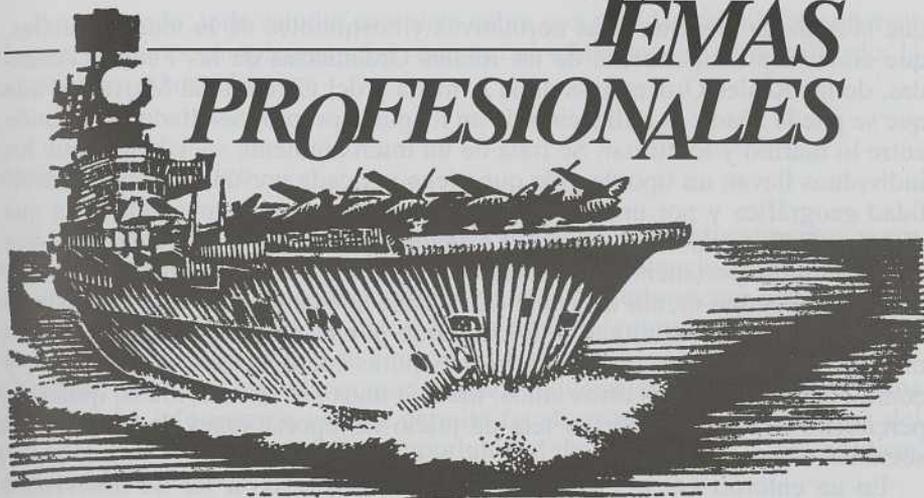


TEMAS PROFESIONALES



LA INVESTIGACIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO DE LA ARMADA

Leopoldo O'DONNELL FRANCO



A investigación social incluye todos aquellos estudios de carácter científico que pretendan ahondar en el conocimiento de una realidad social. El objeto de este tipo de estudios es siempre único e irrepetible, por lo que el medio en el que se desarrollan los hechos es determinante.

Las investigaciones elaboradas dentro del marco Armada exigen una ardua preparación. No se trata de un estudio cualquiera dentro del ámbito de las organizaciones, porque el medio de referencia es tan específico que exige la aplicación de técnicas de estudio estándar de un modo propio.

La cultura organizacional de este medio resulta de vital importancia, ya

que la Armada presenta unas normativas y costumbres de lo más singulares, que emanan principalmente de las Reales Ordenanzas de las Fuerzas Armadas, de las Reales Ordenanzas de la Armada y del Ceremonial Marítimo, a lo que se puede añadir la utilización de un lenguaje propio, resultado de la unión entre lo marino y lo militar. Se trata de un microambiente social en el que los individuos llevan un tipo de vida que viene marcada por una constante movilidad geográfica y por una honda preocupación por los temas generales que afectan al día a día de la nación. La familia y la religión adquieren en este entorno una importancia algo mayor a la existente en el resto de la sociedad, pero también algo menor a la que tenían hace unos años. Aquí, la mayoría de los valores que predominan son asumidos por la práctica totalidad de sus miembros, de modo que apenas hay disputas ideológicas. No obstante, y como ocurre en muchos otros sitios, todavía unos pocos individuos, quizá sin percibirlo, tienden a poner en tela de juicio las aportaciones de las ciencias sociales.

En un entorno así, el científico social se ve forzado a ser un observador participante, ya que debe conocer a la perfección el modo de vida de quienes interactúan si quiere que sus teorías puedan superar la mera cuantificación de algunas variables, llegando realmente a explicar las principales líneas de pensamiento o actitudes que coexisten dentro de la organización. Para poder llegar a recibir el apoyo de todos, realizando al mismo tiempo un trabajo útil y de calidad, el investigador debería comenzar explicándose a sí mismo el porqué de la investigación.

Y... se investiga para conocer, para cuantificar, para clasificar y para comparar realidades sociales. Con ello podremos analizar la relevancia que de hecho adquieren ciertas variables dentro de nuestra organización con relación a lo que se puede considerar como «socialmente admisible» o con relación a lo que ocurre en otras organizaciones que puedan considerarse similares o al menos comparables.

El fin último de la investigación social es dotar a la dirección de un conocimiento tal que le permita controlar y posteriormente corregir todas aquellas realidades sociales que se consideren importantes. Lógicamente, este control es relativo y la organización no siempre quiere o puede corregir todo cuanto desee.

Quienes creen que la investigación social es inútil, alegan fundamentalmente que «todo el mundo sabe lo que ocurre aquí», pero de hecho nada se aleja más de la realidad. Los hechos sociales casi nunca son lo que parecen. Según se va profundizando en cada cuestión, ésta se va tornando más compleja, por lo que la búsqueda del conocimiento se ha de hacer siempre procurando la exhaustividad científica, ya que no se puede olvidar a nadie ni obviar aquello que parece no tener importancia; porque el todo no sería el mismo sin una de sus partes. Los análisis situacionales deben poder explicar el todo, y si no lo hacen, lo que falla no se puede reducir a un mero detalle.

Por otro lado, todo estudio completo sobre una realidad social debe abarcar dos perspectivas complementarias, que por sí solas carecen de significado: la cuantitativa y la cualitativa.

Análisis cuantitativo

La perspectiva cuantitativa es la más utilizada hasta el momento, y por tanto la más conocida. Trata de proponer unas variables sociales, normalmente divididas por categorías, que permitan realizar posteriormente una clasificación y una ordenación de los datos. El fin último de todo esto es el de poder verificar la situación en que se encuentran los miembros de nuestra organización dentro de unos estándares más o menos universales. Además, ofrece a los gestores una información que les permite focalizar mejor las necesidades del personal, por lo que les brinda la oportunidad de llevar a cabo unas políticas de actuación efectivas.

Este tipo de estudios suele servirse de la encuesta como herramienta capaz de medir y comparar hipótesis. Tiene, además, la ventaja de permitir el cruce de variables, posibilitando la ejecución de unas relaciones muy interesantes, que de otra manera hubieran pasado desapercibidas.

No obstante, las encuestas, así como otras técnicas cuantitativas, distan de ser herramientas perfectas. Es posible, por ejemplo, que más de uno mienta o exagere (por estar «harto» de responder a encuestas sin ver resultado positivo alguno, o por el contrario, por creer que cuanto peor diga que está su situación más hará el mando por mejorarla). Tampoco resulta extraño que algunos encuestados decidan copiarse entre sí...

Cierto es que la efectividad de nuestros estudios cuantitativos ha mejorado mucho en los últimos años. Se ha generalizado la utilización de preguntas trampa que «captan» a aquellos cuyas respuestas no son coherentes. Se han coordinado las investigaciones, de modo que, procedan de donde procedan (Armada o Ministerio de Defensa), no coincidan en espacios de tiempo demasiado cortos, evitándose así el cansancio del personal. También se ha mejorado en la rapidez de los resultados gracias al uso de Intranet (que además dificulta el copiar), así como en la calidad de las respuestas obtenidas, porque se ha determinado que se responda a ciertos cuestionarios desde una sala a la que asiste un psicólogo, que además monitoriza la sesión.

Pero no es menos cierto que aún queda mucho por hacer. Los métodos cuantitativos conllevan ciertos errores que pueden llegar a ser importantes y que se deben a causas muy variadas: errores del investigador (por seleccionar mal aquella información que cree relevante), de la forma en que mida la realidad, del análisis de los resultados, del objeto investigado, de la situación o del muestreo, de la hipótesis, etcétera.

Enfoque cualitativo

La perspectiva cualitativa es la menos utilizada, y por tanto también la menos conocida hasta el momento, pero no por ello es la menos importante. Su desconocimiento lleva sin duda al fracaso de algunos estudios que de otra manera hubiesen sido brillantes. Los estudios de tipo cualitativo pretenden llegar a conocer en profundidad una línea de pensamiento o un hecho social, aunque no lleguen a decirnos cuánta gente podría encuadrarse dentro de ese entorno. Estudiar la realidad social desde una perspectiva cualitativa es por tanto vital en una Armada que quiere saber más sobre aquellas personas que dedican su vida a la mar.

Los estudios cualitativos son aquellos que estudian el conjunto de ideas que conforman una manera de pensar, con el objetivo de comprender el razonamiento y la coherencia interna del todo. El análisis cualitativo, como método complementario del cuantitativo, puede ser anterior o posterior a éste. Si se hace primero, nos ayuda a centrar y estructurar las causas del problema, consiguiendo además un análisis en profundidad sobre la materia estudiada. Se logra de este modo conocer exhaustivamente la realidad, mejorando la efectividad de la encuesta. Si por el contrario se hace después del cuantitativo, se tiene la oportunidad de saber algo más sobre aquellos problemas que cuantitativamente hayan tenido una mayor relevancia.

Técnicas de estudio

Existen varias técnicas de estudio dentro de la llamada sociología cualitativa. Las más conocidas son las historias de vida, las entrevistas personales y las sesiones de grupo. Todas estas técnicas se pueden aplicar de modos muy diversos, en función del tema del que se trate.

Las historias de vida constituyen una técnica que aún no se ha utilizado de manera extendida en la Armada. Se trata de conseguir que el entrevistado relate sus experiencias, desde el mismo momento en que decidió entrar en la Armada, comparándolas además con las de otros compañeros que adoptaron esa misma decisión. Esta técnica aporta, por tanto, un conocimiento de tipo histórico-comparativo, lo que no es nada desdeñable si se tiene en cuenta que muchos de los problemas de hoy ya ocurrieron en otros tiempos.

Las entrevistas personales tampoco constituyen una técnica muy utilizada, ya que sería muy costoso entrevistar de manera individualizada a un grupo de personas mínimamente representativo. No obstante, esta técnica podría ser útil al analizar en profundidad cuestiones que afectan a un grupo pequeño de personas.

Por último, las sesiones de grupo destacan como la principal herramienta cualitativa porque desvelan los «discursos sociales que predominan en cada

ambiente». Dicho de otro modo, determinadas técnicas encuadradas dentro de las denominadas dinámicas de grupo son capaces de captar perfectamente los aspectos esenciales de lo que la mayoría de las personas hablan entre sí acerca de un tema u otro.

Obviamente, la utilización de técnicas de tal eficacia es muy valiosa para cualquier organización, ya que pone en manos de la dirección, de un modo rápido y eficaz, información exhaustiva sobre los problemas que preocupan a quienes conforman un grupo con intereses similares (miembros de una misma categoría laboral, escala, etc.). Aplicando estas técnicas se obtiene no sólo dicha información, sino también aquella que versa sobre lo que ese mismo grupo considera como la mejor solución a sus inquietudes. (Y no olvidemos que no pocas de las decisiones de alto nivel que posteriormente se han considerado erróneas lo han sido por desconocimiento de lo que pasaba en niveles operativos de la organización).

En definitiva, tanto las técnicas cuantitativas como las cualitativas parten de la necesidad de recoger y seleccionar información sobre aquellas realidades sociales que puedan resultar significativas y representativas. Esta tarea de separar lo útil e importante de lo inútil e irrelevante no es fácil. Si nuestras hipótesis no están lo suficientemente definidas, si son insuficientes a la hora de explicar un hecho, o si no agotan un tema de investigación, llevarán a cometer unos errores de tal calibre que pueden transformar una buena investigación en una simple manipulación de la realidad.

Pero volviendo a por qué debemos estudiar la realidad social... ¿qué aportan las ciencias sociales a una organización? Pues, la tan deseada gestión del conocimiento. No sólo se conoce y se cuantifica cada resultado, sino que también se profundiza en cada hipótesis hasta llegar a la razón última de cada hecho.

Sólo a través de la investigación científica podremos obtener una base sólida que nos permita desarrollar políticas de actuación social efectivas y eficaces. Por otro lado, es impensable actuar de un modo independiente, sin dar explicaciones detalladas y por escrito de las razones de cada actuación. La burocracia en estos casos no es papel mojado, sino que sienta las bases de toda actuación organizacional. Así por ejemplo, antes de proponer subidas salariales, los departamentos de recursos humanos necesitan aportar estudios que demuestren su necesidad, alegando para ello razones de tipo comparativo, («se perciben actualmente retribuciones inferiores al precio de mercado»), de tipo económico («se corre el riesgo de la fuga de cerebros») o de tipo social («los miembros de nuestra organización tienen problemas económicos para relacionarse con personas de su mismo nivel sociocultural»).

Hay que diferenciar claramente entre los trabajos científicos (que deben de ser siempre neutrales) y el posterior uso político que se pueda hacer de ellos. También es necesario entender que muchas veces el científico se ve en la tesitura de querer sesgar los resultados de la investigación para agradar al cliente

o inducirlo en la toma de decisiones. Así, por ejemplo, si un sociólogo consigue demostrar que algunos trabajadores «ganan poco», ello dará pie a una decisión en el sentido de elevar sus salarios. Otro buen ejemplo sería el de aquel investigador que desvirtúa los resultados de su propia investigación con el fin de lograr un efecto psicológico o propagandístico (esto suele hacerse, por ejemplo, en las encuestas de intención de voto durante la campaña electoral).

Es importante saber que una investigación bien hecha no conlleva errores significativos y constituye un instrumento fiable de conocimiento. Para lograr estos resultados sólo se necesitan dos cosas: realizar un muestreo representativo y elegir bien el momento en el que se va a realizar el trabajo de campo de la investigación.

La representatividad de la muestra se consigue de un modo diferente en los estudios cuantitativos que en cualitativos. Mientras que en los primeros se consigue aplicando ciertas fórmulas matemáticas que permiten la elección de un tamaño muestral acorde con las exigencias de la investigación (lo que en estadística se conoce como nivel de confianza), en los segundos se consigue realizando cuantas sesiones de grupo, historias de vida o entrevistas fueran necesarias para agotar las diferentes líneas de pensamiento sobre un tema.

La elección del momento idóneo para realizar el trabajo de campo de la investigación es muy importante, porque si se elige un momento demasiado inestable, los resultados que se obtienen quedarán obsoletos antes de que puedan ser utilizados.

Antes de terminar este artículo conviene destacar algunos aspectos metodológicos. El rigor científico de una investigación social no se consigue planteando hipótesis neutrales, porque en estas materias siempre existe alguna intencionalidad. Lo que sí es preciso es llegar a unas conclusiones no sesgadas. Por tanto, la objetividad, como dijo el sociólogo Max Weber, sólo se consigue utilizando unos criterios claros que permitan aceptar o refutar una hipótesis, tras analizar todos los distintos puntos de vista posibles.

Se puede concluir que la investigación social es una herramienta de gestión imprescindible en los departamentos de recursos humanos de las organizaciones de mediano y gran porte. Su utilidad en el presente se ve incrementada tanto por el desarrollo de las técnicas de estudio tradicionales como por la incorporación de las nuevas tecnologías. La reciente adopción por parte de la Armada de técnicas de estudio cualitativas ha resultado todo un éxito, pues ha permitido profundizar más en el conocimiento de los problemas sociales que afectan a sus miembros, mejorando así la calidad de la información obtenida.