

La investigación social en recursos humanos. La necesidad de seguir una metodología

Social research on human resources. The need to follow a methodology

Ricardo Calvo Palomares y Javier Gómez Ferri
Universitat de València

Ricardo.Calvo@uv.es / Javier.Gomez-ferri@uv.es

Resumen

El objetivo del presente artículo es destacar la necesidad actual de conocer la realidad que les rodea que tienen los profesionales que dirigen a personas en el seno de las organizaciones. Es mediante un proceso sistemático de investigación social lo que les va a permitir tomar las decisiones más adecuadas y oportunas para la consecución de los objetivos de la organización, entendiendo éstos en un sentido más amplio lo cual incluiría también cuestiones como la seguridad, la calidad de vida y el desarrollo de los trabajadores, entre otros.

Palabras clave: Investigación social; Técnicas de Investigación; Recursos Humanos

Abstract

The aim of this article is to highlight the current need to know the reality around them by professionals that manage people in organisations. It is through a systematic process of social research that they will allow to take decisions more timely and adequate to achieve the objectives of the organization, understanding them in a broader sense which would also include issues such as security, quality of life and development of workers, among others.

Keywords: Social Research; Research Methods; Human Resources

INTRODUCCIÓN. INVESTIGACIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAS

Que las organizaciones para poder cumplir con sus objetivos necesitan de información es una realidad casi indiscutible. Por tanto, la primera cuestión que planteamos es la de si podemos dirigir personas sin tener información actualizada de la realidad en la que se desenvuelven.

La función de dirigir recursos humanos requiere actualmente de la existencia de un sistema de información -formal o informal, sistemático o no sistemático, estático o dinámico y agregado o no agregado- interno en la empresa que le facilite las informaciones suficientes que permitan poder tomar las decisiones pertinentes.

Si tomamos la definición del profesor Justo Herrera (2001:100), un sistema de información sobre los recursos humanos (SIRH) es “el conjunto de datos, medios materiales e inmateriales; y personas, que dentro de la empresa se dedican a conseguir almacenar, tratar y distribuir información relevante para tomar decisiones sobre alguna de las funciones de la dirección, la gestión o la administración de personas”, se nos plantea una segunda hipótesis al respecto: un SIRH no puede retroalimentarse sin aplicar un verdadero proceso de investigación social.

La respuesta parece clara. Si queremos tener la información cuantitativa y cualitativa suficiente para mejorar la toma de decisiones en la dirección de personas, la aplicación de conocimientos y teorías de las diferentes ciencias sociales es necesaria. Las propias organizaciones necesitan por ellas mismas implementar procesos sistemáticos, organizados y racionales que les permitan analizar sus propias realidades. Deben ser capaces de detectar los aspectos clave a observar, que les conduzca hacia la obtención de las informaciones necesarias para poder concluir unos resultados adecuados para ellas.

LA INVESTIGACIÓN SOCIAL. CONCEPTO

Hablamos de “conocimiento” cuando lo que se pretende no es sólo almacenar o centralizar información, sino generar una nueva información. Y si ese conocimiento es producido a través de un método especial, que es el de la ciencia, estaríamos hablando de “conocimiento científico”. De él debemos fijarnos en tres aspectos: la novedad que introduce frente al estado de situación anterior; el segundo, el rigor y calidad, es decir, la validez y fiabilidad en la recogida de información y, finalmente, la capacidad de realizar modificaciones en la realidad, que tenga con mayores garantías que con el conocimiento que pudiéramos tener por otras vías.

Tradicionalmente, la producción de conocimiento científico se ha considerado un patrimonio casi exclusivo del mundo académico o universitario. Tres de los elementos clave de ese estado de cosas han sido: la posesión de mayores medios, una mayor formación y más recursos humanos. Sin embargo, desde hace al menos tres décadas, las organizaciones, en particular las empresariales, se están incorporando activamente como agentes a la producción de conocimiento científico. Esta tendencia se inició en aquellos campos de las ciencias naturales que contaban con mayores expectativas comerciales. Este hecho ha incidido tan profundamente en el campo de la investigación que ha provocado su entera transformación. La omnipresencia de las siglas I+D+i es un reflejo claro de este proceso.

Por su parte, las ciencias sociales, al dedicarse al estudio de las actividades e interacciones de los seres humanos en sus diversas facetas no estrictamente biológicas, quedaron inicialmente al margen de esta tendencia. La razón es que el conocimiento generado por ellas no conducía a la producción industrial directa. Sin embargo, con el desarrollo de la llamada sociedad del conocimiento ha cobrado una especial importancia el conocimiento mismo sobre procesos y servicios, y ya no exclusivamente sobre los bienes materiales. En este nuevo contexto, las organizaciones empresariales empiezan a ser conscientes de que investigar sobre la realidad humana que las compone supone ir un paso más allá. Esto supone

implicarse en una actividad que antes se hacía de modo no riguroso, y que ahora acaba generando un valor añadido para ellas.

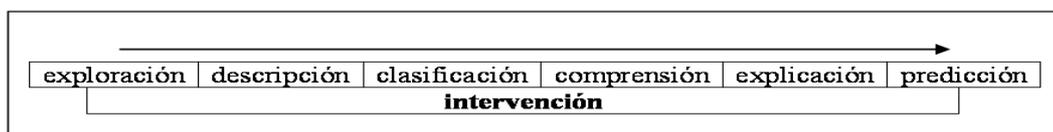
LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

Como hemos señalado, el requisito fundamental de cualquier investigación social es el recurso al método científico. “Método” incluso “método científico” son expresiones polisémicas. En todo caso debemos entender por método, más que un conjunto pautado de acciones de investigación; el cumplimiento de una serie de requisitos para producir conocimiento garantizado. En este sentido, el método científico no es algo cerrado, acabado e inflexible. Es más bien un conjunto de directrices racionales que se han ido consolidando tras más de un siglo de reflexión, discusión y uso. Como en toda investigación científica, la investigación social tiene como cometido básico la producción de conocimiento novedoso. Desde el punto de vista de su forma, dicho conocimiento no tiene una naturaleza homogénea ni unitaria, sino que es diverso, dependiendo de los objetivos fijados y del objeto que pretendamos conocer. A partir de ello podemos distinguir entre varios niveles cognitivos en la investigación social.

Siguiendo un orden relativo de profundización en la realidad, podemos hablar de una secuencia cuyo propósito más básico es la mera exploración de ésta, y que en el otro extremo tiene la predicción de acontecimientos futuros. Entre medias quedan el resto de propósitos como son la descripción de la realidad, la clasificación de los fenómenos o hechos sociales, y por último quedan dos: la comprensión y la explicación.

Estos seis niveles de conocimiento forman un continuo, que están incompletos si no tenemos en cuenta uno más: la intervención sobre la realidad de que se trate que en nuestro caso, es la de las relaciones laborales y la dirección de personas.

Es bastante evidente que, a partir del conocimiento adquirido en cualquiera de los seis niveles señalados, cabe la posibilidad de tomar decisiones, lo cual se traduciría en una intervención en la realidad estudiada. Esta es una diferencia fundamental con respecto a la investigación social de carácter académico. En ella la aplicación, las consecuencias o los resultados prácticos no son siempre una prioridad de la investigación, a diferencia de lo que ocurre en el mundo de la empresa. Esto, sin mermar sus propiedades, le da un sello particular al método científico, sobre el que daremos detalle más adelante.



LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS LABORALES. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS BÁSICAS.

Algunos campos de aplicación de la investigación social en el ámbito de la empresa y las relaciones laborales pueden ser: conocer el grado de satisfacción de los empleados de la empresa, investigar las causas de un accidente de trabajo, estudiar un sistema de mejora continua en la empresa, analizar la situación de partida para implantación de un sistema de calidad, resolver problemas de comunicación entre departamentos, determinar el Plan de formación en la empresa, establecer un sistema de retribución por objetivos, catalogar los distintos puestos de trabajo, conocer el estado actual de las relaciones laborales en la empresa ante la negociación de un convenio colectivo, implantar de un sistema de sugerencias, preparar un plan de mejora de las habilidades directivas de los mandos intermedios, estudiar la causas de la elevada rotación del personal en la empresa, conocer el nivel de absentismo y sus causas, o medir el clima laboral, entre otros.

Por más que la preocupación por la eficiencia y calidad en las organizaciones sea fundamental, hasta ahora el conocimiento sobre estas y otras cuestiones se ha basado en la aplicación de procedimientos informales, azarosos y faltos de rigor. Con el recurso al método científico, se trataría de incorporar procesos conscientes, formales y selectivos de investigación. Como ya hemos señalado, al plan que trazamos para conseguir una adecuación en los objetivos y presupuestos teóricos, y la recogida de los datos se le puede llamar “método”.

Dentro del método tienen un papel fundamental las técnicas de investigación social, cuya principal dimensión es práctica. Parafraseando a García Ferrando (1980), las técnicas son procedimientos operativos específicos para reunir y ordenar datos antes de someterlos a un análisis. Este análisis será lógico, interpretativo, estadístico y/o causal, dependiendo esto de la naturaleza de los datos.

Existen diferentes técnicas de recogida de datos. Las más empleadas en ciencias sociales son la encuesta, la entrevista, la observación directa, las fuentes secundarias, el grupo de discusión y el experimento. La idoneidad de la técnica para recoger informaciones sobre el problema que tengamos que afrontar no depende únicamente de éste, hay también otros elementos que tienen un efecto restrictivo. Por eso hay que conocer las posibilidades, ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

Todo lo expuesto lo situamos en el contexto de mejora de la organización, en el que los recursos humanos asumen un papel crucial en la ejecución actual del trabajo.

A partir de ello, destacamos los tres cometidos fundamentales que debe asumir un SIRH. En primer lugar, conocer la situación y la evolución de los condicionantes básicos de la organización (marco legal, estructura humana y otros), en segundo lugar conocer el acierto y resultados de las decisiones tomadas previamente (anteriores políticas de recursos humanos aplicadas) y por último identificar las causas de éxito o fracaso de las diferentes iniciativas (investigación de causas y efectos).

Llevar una metodología del campo académico a un nuevo contexto, el de la dirección de personas, no supone trasladar un procedimiento rígido y cerrado, sino una adaptarla, manteniendo en todo caso la racionalidad del proceso.

Proponemos a continuación una enumeración de orientaciones prioritarias que ha de desarrollar el técnico en recursos humanos en su acercamiento a la realidad que rodea su actividad:

- **Clave referencial**, debemos ser conscientes de la existencia de un referente directo o de unos límites referenciales de contexto inmediato, entre los que va a oscilar la misma. Estos límites vendrán establecidos por la propia organización que origina el estudio, la intervención o la investigación.
- **Clave temporal**, el establecimiento de los objetivos a cumplir y del consiguiente diseño de la actuación, y de su concreción a través de la programación, dibuja un horizonte temporal que debe respetarse y cumplirse en todo momento.
- **Clave cuantitativa-cualitativa**, la investigación en ciencias laborales tiende hacia un marco de actuación en el que aparezcan y se combinen la utilización de técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo. Las primeras nos ofrecen la posibilidad de obtener datos en cantidad suficiente para poder responder a las hipótesis o preguntas iniciales planteadas en la investigación. Las segundas pretenden profundizar en el conocimiento particular y detallado de dicha necesidad, recordar la importancia del factor humano como principal fuente de información del técnico y que por tanto no se trataría de la mera aplicación de criterios puramente científicos sino de un planteamiento menos estructurado y más abierto adaptado a la realidad investigada.
- **Clave de intervención**, es una de las prioridades del propósito investigador en este contexto. La investigación laboral debe ser la herramienta de actuación sobre una realidad concreta, es por ello, que el criterio de orientación a la intervención práctica estará presente a lo largo de todo el trabajo de investigación, desde la determinación inicial de los objetivos hasta la misma presentación de los resultados y la consiguiente aplicación de las soluciones planteadas.
- **Clave de resultados**, la investigación laboral debe establecerse en términos de rentabilidad para la organización promotora de la misma. La eficacia de las conclusiones o de las medidas correctoras a adoptar en su caso se combinan con la eficiencia de los efectos de ella. Se trata por tanto de una finalidad-rentabilidad no tanto en su vertiente económica sino en cuanto a los efectos sinérgicos que aporta a la organización a niveles tales como, resultados, conclusiones, soluciones, mejoras, rendimientos y un largo etcétera.
- **Clave estructural**, lo expuesto no deja de lado la intención subyacente de intentar crear o establecer una sistemática de actuación y de trabajo, es decir las pautas metodológicas a aplicar en sucesivas intervenciones o investigaciones.

EL PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN SOCIAL

Hablar de investigación social e investigación científica transmite la impresión de un proyecto de cierta envergadura. Esto no tiene por qué ser así. En realidad son los requisitos del contexto en el que se desenvuelven los sujetos investigadores, así como las finalidades y el objeto y objetivos de estudio lo que determina la entidad que tuviere el proyecto.

En este sentido decimos que la investigación no es un acto puntual. En aquella podemos diferenciar entre dos niveles concretos de necesidades de investigación. Por un lado, una situación a mejorar en la empresa que se concreta en la existencia de un proyecto y cuya ejecución puede extenderse a medio plazo, durante meses o incluso años vinculado con las variables básicas presentes en dicha situación. Por otro, las situaciones-conflicto que requieren una actuación inmediata, donde la investigación se caracteriza por su brevedad, semanas o simplemente días.

En la investigación social como proceso se pueden diferenciar varias etapas. Se inicia, primero, con un planteamiento o planeación. Luego viene su realización, llamada “trabajo de campo”, cuando se aplican las técnicas de investigación para la recogida de informaciones. A partir de ahí, y en tercer lugar, llega el análisis de los datos, y, por último, la exposición de ese análisis: los resultados y/o la aplicación a la realidad de éstos.

De todos modos, hemos de entender que el proceso no terminaría ahí, sino que al aplicar los resultados se van a producir una serie de cambios en la empresa; cambios a los que hemos de estar atentos, con el fin de volver a revisar tanto las hipótesis como las conclusiones de la investigación. De esta retroalimentación se pueden y se deben derivar nuevos ajustes.

La primera de las aludidas es una fase preliminar de toma de contacto con un campo o tema, que se puede traducir en la formulación de una serie de preguntas o interrogantes iniciales. En el contexto empresarial estas preguntas provienen de disfunciones y problemas generados en su entorno y la toma de contacto suele ser muy inmediata.

Muchas veces al formular los problemas ya pensamos en soluciones y en causas. Son lo que se llama “hipótesis”. Las hipótesis de investigación son supuestos que explican lo que creemos que está ocurriendo. Aunque parezca irrelevante o trivial, la formulación de hipótesis y el posterior diseño de la investigación para comprobarlas son el núcleo duro del proceso investigador.

Como señala Sierra Bravo (1995: 348), las hipótesis científicas “son enunciados teóricos supuestos, no verificados, pero plausibles, referentes a variables o a relaciones entre variables”. Debido a que tienen un carácter teórico, aunque afirman o niegan algo sobre la realidad social natural, no son comprobables directamente. Cuanto mayor grado de abstracción, más lejos de los procedimientos de observación y de medida. (Sierra Bravo 1995: 102). Por eso hay que proceder a su transformación o traducción en enunciados contrastables directamente con los datos. Esta es una parte importante del diseño, que se conoce como “operacionalización”. La complejidad de este proceso está relacionada con la envergadura teórica del proyecto. En el ámbito de las empresas y de las consultoras de recursos humanos el número de variables manejadas no suele ser muy numeroso y el paso de los conceptos generales a los conceptos concretos, directamente observables, es generalmente de corto recorrido.

Para operacionalizar se han de descomponer analíticamente las variables iniciales hasta llegar a ítems empíricamente observables o en su caso mensurables: los datos. Se comienza definiendo el concepto, con el fin orientar y acotar de qué estamos hablando. A continuación se descompone el concepto inicial en varias dimensiones. Pero con ello no es suficiente, aún hemos de concretar más dentro de cada una de estas dimensiones. Así, en tercer lugar, en cada dimensión hemos de listar una serie de indicadores – variables- de los cuales elegiremos un subconjunto con el que creemos que queda suficientemente identificada la dimensión elegida.

Siendo lo descrito el caso general, en determinado tipo de investigaciones, las hipótesis pueden quedar pospuestas a la recogida de datos o ser simultánea a ésta. En tales casos se tienen más preguntas que respuestas y se persigue también captar los puntos de vista de los actores sociales. Lo que no puede faltar en toda investigación social son unos objetivos.

Finalmente, y volviendo al proceso general de investigación, quedan las dos últimas fases: la del análisis e interpretación de los resultados y la de su presentación pública, a través de los medios disponibles, que variarán dependiendo de la naturaleza de la investigación y del contexto, premura o finalidad.

Aunque en general el proceso investigador es epistemológicamente complejo, hemos de insistir en que la dificultad y complejidad del proyecto dependen mucho de su envergadura teórica y material.

ASPECTOS PRÁCTICOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS LABORALES

Una vez expuestas algunos de los aspectos más destacables del proceso de investigación social cabe plantear una serie de matizaciones aplicables tan solo a la investigación en recursos humanos en el mundo de la empresa:

- Como hemos comentado no requiere en la mayoría de los casos de un proyecto de investigación diseñado al efecto, sino que el mismo será sustituido por la situación conflicto a resolver y sobre la que actuar,
- La unidad de intervención básica de la investigación sería la propia realidad de la empresa donde se va a tomar decisiones,
- las hipótesis surgen directamente con la situación-conflicto a resolver, y en muchos de los supuestos están insertas en los objetivos
- en el proceso de operacionalización, los elementos clave siempre son los mismos –los recursos humanos y las interacciones entre ellos- matizados por las características concretas de la situación.
- Las estrategias a utilizar en la investigación a seguir se basarán en observar –estar atento a aquello que está ocurriendo-, en interrogar –preguntar acerca de lo que se desconoce- y en leer documentos –fuentes documentales y estadísticas-,
- derivado de lo anterior las técnicas de recogida de la información más utilizadas serán: la encuesta, la entrevista y la observación (participante o no participante),
- no plantea la necesidad del cálculo de un muestreo de la población de referencia (que en este caso serán los trabajadores de la empresa),
- los resultados obtenidos a partir de las informaciones recogidas servirán directamente para la toma de decisiones, sin necesidad de realizar presentaciones de los resultados,

- el control y la evaluación de los efectos de la investigación será observable en el propio puesto de trabajo, área o en la totalidad de la empresa.

La aplicación al caso

Proponemos tres situaciones habituales en el dirección de recursos humanos, donde cabría la aplicación racional y sistemática de un proceso de investigación social tal y como lo hemos descrito a lo largo del artículo. En cada uno de ellos se plantea la comparación de los aspectos más destacables de la metodología investigadora, no se trata por tanto del desarrollo pormenorizado de la investigación, sino de un acercamiento a la aplicación de un método:

Situación de partida	Accidente de trabajo	Bajada de la productividad de una línea de trabajo	Determinación del plan anual de formación
Objetivo de la investigación	Averiguar las causas del accidente laboral	Conocer las razones de la caída de la productividad de la línea de trabajo	Determinar las necesidades formativas de la organización
Marco teórico de referencia	La propia empresa, las políticas de RRHH y la PRL	La propia empresa, las políticas de RRHH y el clima laboral	La propia empresa, las políticas de RRHH y la política de formación
Hipótesis (pregunta/s a resolver)	¿Es la falta de formación el causante principal del riesgo?	¿Es el mal ambiente de trabajo el causante de la bajada de productividad de la línea de trabajo?	¿Es posible que si los operarios deciden las necesidades formativas participarán más en él?
Determinación de las variables (indicadores clave)	Epi's utilizados Nivel de formación Medidas de seguridad Tipo de riesgo	Nivel de conflicto Tipo de conflicto Estilo de liderazgo Grado implicación	Tipo de curso Duración Horarios Materias...
Metodología aplicada	Cuantitativa-cualitativa	Cuantitativa-cualitativa	Cuantitativa-cualitativa
Principales técnicas de recogida de la información utilizadas	Entrevistas Observación con hoja de registro	Entrevistas Cuestionarios Reuniones de grupo	Cuestionario
Principales técnicas de análisis de los datos aplicadas		Análisis de contenidos	Análisis estadístico
Utilidad de los datos obtenidos	Evitar futuros accidentes en la empresa	Mejora del ambiente de trabajo y de la productividad de la línea	Establecer el plan de fracción en la empresa

Referencias

- Albizu, E. y Landeta, J. (Coord.). (2001). *Dirección Estratégica de los Recursos Humanos*. Madrid: Pirámide.
- Echeverría, J. (1989). *Introducción a la metodología de la ciencia*. Barcelona: Barcanova.
- García Ferrando, M. (1980). *Sobre el método*. Madrid: CIS.
- Herrera, J. (2001). *Dirección de recursos humanos. Un enfoque de Administración de Empresas*. Valencia: ACDE Ediciones.
- Sierra Bravo, R. (1995). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Formato de citación

- Calvo, R. y Gómez, J. (2008). La investigación social en recursos humanos. La necesidad de seguir una metodología. *Athenea Digital*, 14, 181-189. Disponible en <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/517>



Este texto está protegido por una licencia [Creative Commons](#).

Usted es libre de copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra bajo las siguientes condiciones:

Reconocimiento: Debe reconocer y citar al autor original.

No comercial. No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Sin obras derivadas. No se puede alterar, transformar, o generar una obra derivada a partir de esta obra.

[Resumen de licencia](#) - [Texto completo de la licencia](#)

