

La investigación-acción en la frontera del siglo XXI

ESTEBAN ALONSO AMO

UNED



INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la gran influencia que, como han reconocido muchos psicólogos sociales, ha ejercido K. Lewin en las Ciencias Sociales, este breve artículo ¹, escrito íntegramente pocos meses antes de su muerte, es uno de los que deben ser destacados por el ingenio creador que ofrece sobre algunos problemas de las Ciencias Sociales.

La situación de la que arranca K. Lewin al iniciar su artículo es un problema práctico: cómo solucionar eficazmente problemas sociales concretos, como pueden ser la discriminación económica y social, a los que se enfrentan los profesionales de los grupos (relaciones intergrupales). La sensibilización de K. Lewin en este terreno parece tener su origen en las continuas quejas que recibe de los profesionales en el sentido de que, a pesar de su buena voluntad y esfuerzo que ponen en su trabajo, lo perciben como ineficaz.

La reflexión de K. Lewin, desde su posición de científico social que desea contribuir a la solución de los problemas sociales concretos, se centra en proponer una práctica o acción social que dé prioridad máxima a la investigación social. Esta «investigación necesaria para la práctica social» la define como «investigación para la gestión social o ingeniería social. Es un tipo de Acción Investigación, una investigación comparativa sobre las condiciones y los efectos de diversas formas de acción social y una investigación que conduce a la acción social» (p. 2).

K. Lewin dedica la mayor parte de su artículo a fundamentar esta investigación social, explicar cómo realizarla y mostrar su aplicación a las relaciones intergrupales.

Para dar una perspectiva del impacto que, en el desarrollo de las Ciencias Sociales tiene este artículo de K. Lewin, vamos a fijarnos únicamente

Dirección del autor: Fac. de Psicología UNED, Ciudad Universitaria, s/n. Madrid.

Toda la correspondencia sobre el debate puede enviarse a: Esteban Alonso Amo, Departamento de Psicología Social, Universidad Nacional de Educación a Distancia. Ciudad Universitaria, Madrid.

en dos propuestas que hace en él y examinar su desarrollo posterior. Estas propuestas se refieren: 1. A) a la fundamentación de la Práctica social y al modelo de investigación de la acción (I.A.) y 2). A la importancia del establecimiento de criterios objetivos para la aplicación del modelo de investigación de la acción.

1. FUNDAMENTACION DE LA ACCION SOCIAL O PRACTICA DE SOLUCION DE PROBLEMAS SOCIALES Y MODELO DE INVESTIGACION DE LA ACCION (I.A.)

K. Lewin propone una práctica social cuyas características son:

a) Que debe dar máxima prioridad a la investigación social. Esta investigación para la acción social ha de ser «una investigación que conduce a la Acción social... La investigación que no produce más que libros no es suficiente» (p. 2).

Esta investigación social debe tener un carácter «no menos científico o inferior que (la investigación) que sería necesaria en el campo de los sucesos sociales» (p. 2). La investigación de la acción mantendrá su carácter científico si, imitando a las ciencias físicas aplicadas, utiliza una investigación social básica para desarrollar una comprensión más profunda de las leyes sociales que incorpore «análisis matemáticos y teóricos..., una amplia gama de recogida descriptiva de datos relativos a los organismos sociales, grandes y pequeños. Sobre todo tendrá que incluir experimentos de laboratorio y de campo sobre el cambio social» (p. 3).

b) La Práctica social supone que estamos en un campo de acción en el que se necesita que la investigación se ocupe igualmente del estudio de las leyes generales de la vida social y del diagnóstico de las situaciones específicas en que se producen los problemas en las relaciones intergrupales. «El conocimiento de las leyes puede servir de guía para el logro de ciertos objetivos... Para actuar correctamente... no basta (conocer) las leyes generales... (Hay) que conocer el carácter específico de la situación presente. Este carácter específico viene determinado por una recogida de datos que se llama diagnóstico. En cualquier campo de acción son necesarios ambos tipos de investigación» (p. 4).

Resumiendo, la práctica social debe dar la máxima prioridad a una investigación social que conduzca a la acción; esta investigación mantendrá su carácter de tal si utiliza la investigación básica para desarrollar las leyes generales, y su carácter de aplicada a la solución de problemas si se sirve del diagnóstico de las situaciones específicas, puesto que para actuar correctamente no basta conocer las leyes generales, sino también el carácter específico de la situación.

K. Lewin propone, asimismo, un modelo de Investigación de la Acción (IA) para realización de la Acción Social.

Mediante el examen del proceso racional de planificación en el campo de la Acción en general, K. Lewin explicita un proceso circular y repetitivo (en espiral), que partiendo de una idea general u objetivo que se desea alcanzar, se compone de las etapas de Planificación-Acción-Reconocimiento (examen minucioso de la situación).

En este proceso circular y repetitivo el reconocimiento tiene cuatro funciones:

- a) Evaluar la acción: ¿con la acción se ha logrado o no lo que se esperaba?
- b) Aprender: ¿qué cualidades, positivas o negativas, tiene esa acción, en una situación determinada?
- c) Planificación correcta del siguiente paso: Reconocido el estado de la situación, ¿cómo actuar adecuadamente?
- d) Establece la base para modificar «el plan general». ¿Se ha logrado o no lo que se esperaba? Observadas las cualidades de la acción que hemos empleado podemos, por su reconocimiento, saber si es oportuno continuar con el plan propuesto o modificarlo.

Interpretación y desarrollo del modelo de IA

Entre los defensores del modelo IA, las propuestas de K. Lewin, sobre la naturaleza de IA, han suscitado dos interpretaciones:

1. Que el modelo de IA se debe considerar únicamente como una nueva estrategia para la investigación social aplicada.
2. Que el modelo de IA se debe considerar como un nuevo paradigma de la investigación social que corrige las deficiencias del paradigma positivista.

Todos los autores que defienden la IA (Ketterer, Price y Politser, 1980; Rapoport, 1970; French y Bell, 1973; Corey, 1953; Elliot, 1978; Kemmis, 1981; Argyris, 1980) consideran que su metodología, aunque específica, es compatible y se complementa con otras formas de investigación social.

De las características metodológicas de IA, la mayoría de los autores: a) defienden que IA comienza con un problema social o práctico en vez de hacerlo con una cuestión teórica; b) están de acuerdo en que la formulación y definición del problema configura una etapa específica al proceso de investigación; c) hacen hincapié en que IA desarrolla un conocimiento aplicable a una situación problemática y no entienden que la producción de conocimiento y su puesta en práctica sean independientes del proceso de investigación; d) defienden que la colaboración es la característica que la distingue de otras formas de investigación social y e) propugnan que IA debe darse dentro de una estructura ética, mutuamente aceptable por las partes, que gobierne la recogida, utilización y divulgación de los datos (Peter y Robinson, 1984).

Algunos autores (Cuningham, 1976; French y Bell, 1973) atribuyen primordial importancia a otros aspectos de la metodología de IA como el proceso cíclico, mientras que otros apenas le prestan atención (Foster, 1972; Ketterer *et al.*, 1980; Rapoport, 1970).

La inadecuación de la ciencia positiva para la acción social

Los autores para los que IA constituye un nuevo paradigma (Argyris, 1980; Kemmis, 1981; Elliot, 1978; Susman y Everet, 1978; Pasmore y Friendlander, 1982) se sitúan frente al paradigma positivista por cuanto en-

tienden que tanto la forma de concebir el mundo que éste tiene, como los métodos científicos que utiliza, no son los adecuados para la práctica social.

Susman y Everet (1978) resumen así los presupuestos de los que parte la Ciencia positiva —Empirismo, Formalismo, Reconstruccionismo, Pragmatismo—:

- La prioridad de la existencia del universo como sistema unificado y ordenado causalmente.
- La posibilidad de inferir la estructura del mundo a partir de la observación empírica.
- Los datos sobre el universo se pueden transformar en leyes lógicas que, sin tener en cuenta el significado que los seres humanos las pueden dar, se apliquen al mismo.
- Se puede establecer una correspondencia morfológica entre la estructura de la lógica y la del universo, que permite pensar que debe estar organizado de esta forma, puesto que se pueden establecer jerárquicamente proposiciones sobre el universo desde lo más abstracto y general a lo más específico y concreto. Por ello, se puede considerar al menos una posibilidad de descubrir una proposición científica general, a partir de la cual deducir todas las otras proposiciones científicas. Considerando la organización jerárquica de las leyes, el conocimiento avanza bien sea mediante la inducción o la deducción.

Frente a estos presupuestos positivistas, los defensores del paradigma de IA:

a) Parten de que los sistemas sociales tienen las siguientes características:

- Son artefactos creados por los seres humanos para servir a sus fines y obedecen a leyes influidas por los propósitos y las acciones de los humanos. Según esto, en el mundo social no existen leyes con independencia de los seres humanos.

- Son sistemas de acción humana en los que, tanto los medios como los fines, están orientados por los valores humanos. Consecuentemente, es inevitable juzgar la moralidad de las soluciones propuestas a los problemas que presentan los sistemas sociales.

- No es suficiente, para la ciencia de los sistemas sociales, la observación empírica y la reconstrucción lógica de las actividades de estos sistemas porque:

- Los sistemas sociales están planificados de acuerdo con el concepto de futuro de sus miembros.

- Dado que los sistemas sociales se pueden comprender experiencialmente, la verdad de muchas proposiciones sobre ellos no necesita estar empíricamente apoyada o lógicamente validada.

- Los sistemas sociales sólo pueden considerarse, legítimamente, objetos de investigación científica como casos singulares (únicos) sin tener en cuenta si tales casos son subsumibles bajo leyes generales. Esto es así porque saber cuáles son las acciones más adecuadas para solucionar los problemas no se puede derivar de categorías generales de sistemas sociales si-

milares de lo que conocemos que es la mejor acción, sino en función del diagnóstico de la situación.

b) Argumentan que toda aproximación positivista a la ciencia social es deficiente para conseguir el conocimiento de los sistemas sociales, así como para el desarrollo de los métodos adecuados para solucionar sus problemas porque:

- Supone que sus métodos son neutrales; cuando, por el contrario, como indica Habermas (1971), el conocimiento y los intereses humanos están entrelazados, y si no tenemos en cuenta los fines a los que sirve la ciencia, podemos encontrarnos con que la predicción y el control, como primeros criterios de confirmación de la Ciencia positiva —ya sea para objetos o para seres humanos— y sus métodos excluirán otros fines como puede ser el mejor entendimiento entre las personas y el desarrollo del potencial humano.

- Trata a las personas como objeto de investigación, cuando son sujetos e iniciadores de la acción por su propio derecho, con capacidad para la autorreflexión y con la capacidad de colaborar en el diagnóstico de sus propios problemas y en la producción del conocimiento.

- Elimina el rol de la historia en la producción del conocimiento; cuando es evidente que los individuos y los organismos sociales no son productos del momento; sino que, por el contrario, sus patrones de comportamiento, generalmente, sólo se pueden comprender como productos de definiciones o significados compartidos que tienen los miembros de dichos sistemas acerca de lo que es su tarea común. Estas definiciones compartidas pueden haberse desarrollado a partir de la historia particular de los organismos concretos, de sus períodos de realización excepcional, de las defensas psicosociales de sus miembros, de sus líderes, etc.

- Presupone que un sistema se define únicamente en la medida en que hay un lenguaje denotativo, matemático o lógico, para describirlo, cuando cualquier sistema de representación es siempre inferior al que permite apoyarse en la intuición, interpretación e inspiración, porque estos elementos generan un «conocimiento tácito»; estimulan un conocimiento más profundo de los valores de los organismos sociales y facilitan reconocer las claves de las nuevas formas que puede adoptar el organismo.

- La Ciencia positiva es, por sí misma, producto de la mente humana, por lo cual el conocimiento del investigador no puede ser excluido de la forma en que este conocimiento se produce. Si la conciencia humana, la visión del mundo, el lenguaje, etc., son productos de la historia de las ideas como lo son el desarrollo social y económico, el modelo de Ciencia social que ignora estos productos ratificará el presente en lugar de cooperar a la creación de un futuro mejor.

c) Argumentan que los métodos de conocimiento (deductivo e inductivo) de la Ciencia positiva no sirven para juzgar el carácter científico de IA porque:

- No consideran la naturaleza específica de la acción. Si se asume que las acciones están en función de los fines que se tratan de conseguir y que no se pueden explicar las acciones realizadas sin referencia a esos fines, el poder responder de la naturaleza de las acciones, sólo se puede hacer si se conocen las creencias que se tienen sobre las acciones si se es consciente de los fines que se persiguen y de la racionalidad de las acciones que se rea-

lizan. Por tanto, no es adecuado cualquier método que trate de hacer generalizaciones entre las acciones y sus consecuencias o de entender la acción según leyes formales de asociación S-R, ya que no considera el carácter específico de la acción.

- No tienen en cuenta que la acción se realiza en un lugar específico. En los sistemas sociales no se pueden interpretar las intervenciones planificadas como buenas o malas, adecuadas o inadecuadas, según el concepto bayesiano de la probabilidad subjetiva de éxito, sino atendiendo a la configuración única del sistema social y, por ello, es necesario su conocimiento, pudiendo así elegir la acción más adecuada para obtener el resultado esperado.

Principios filosóficos y criterios de la investigación de la acción

Puesto que los criterios positivistas no son los adecuados para juzgar el carácter científico de IA, ésta busca otros criterios científicos más adecuados y con una fundamentación en principios filosóficos diferentes de los positivistas.

Los principios filosóficos que utilizan para la fundamentación de los criterios de IA son:

- El concepto de *praxis*, originalmente propuesto por Aristóteles como el arte de actuar sobre las condiciones a las que uno se enfrenta con el propósito de cambiarlas, concepto que Marx amplía con la idea de que el sujeto, en el proceso de cambiar las condiciones, cambia él mismo.

- La *hermenéutica*, tomada como instrumento de interpretación de la lengua, la cultura y la historia. La Escuela de Frankfurt, representante de este método, aporta a IA su concepto de círculo hermenéutico, según el cual no es posible el conocimiento sin presupuestos previos. Este concepto es recogido por Popper (1959), cuando define que la construcción de cualquier cuestión científica asume cierto preconocimiento de lo que se desea conocer.

- El *existencialismo*. IA tiene mucho en común con esta corriente filosófica en cuanto que ambos surgen de la preocupación por las limitaciones de la Ciencia racionalista; afirman la importancia de la elección humana y de los valores humanos, están interesados por la acción humana y evitan dar explicaciones causales tradicionales de la misma. Para el existencialismo su interés va más allá de la acción, está en la elección individual. La posibilidad de elegir es fundamental para actuar y la necesidad de elegir es básica para el desarrollo humano.

- El *pragmatismo* y el *pagmaticismo*, que, aunque ambos pertenecen a la tradición positivista en cuanto que aceptan una base empírica como fuente del conocimiento científico, consideran, sin embargo, el rol del cien-

¹ El artículo de K. Lewin, que se publica con el mismo título de «Action research and minority groups» en el libro K. Lewin (Ed.), 1948; *Resolving Social Conflicts: Selected papers on groups dynamics*. N.Y.: Harpes and Row, pp. 201-216, es un resumen del artículo original que ahora ofrecemos traducido en su integridad, y que apareció publicado por primera vez en *Journal of Social Issues*, 1946, 2, pp. 34-46.

tífico como actor dentro del mundo, en lugar de como espectador. En lugar de circunscribirse a criterios formales para establecer la verdad de una proposición, sustituyen el criterio de verdad por el de las consecuencias prácticas que supone la adopción de una proposición concreta.

- *La filosofía del proceso* representada por Heráclito con su principio de «todo fluye» y cuyas im poblaciones epistemológicas han sido articuladas por Bergson (1911), Cassier (1957) y Heidegger (1962).

- *La fenomenología*, que, en su sentido más amplio, apoya la primacía de la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento. Los fines, los valores y las normas que guían las acciones no tienen una realidad objetiva que se pueda determinar como requiere la ciencia positiva, pero sí tienen una realidad fenomenológica vista desde de las personas o grupos que actúan, por lo que es fundamental que el investigador de la acción los conozca para predecir y comprender la conducta de las personas y de los grupos implicados.

Como criterios alternativos a los positivistas, los defensores de IA proponen los siguientes:

- Frente a la explicación, la comprensión de la conducta.
- Frente a la predicción, el hacer que se produzcan cosas. Frente al rol del investigador de la Ciencia positiva, como único poseedor del conocimiento y único originador de las acciones, *el rol del investigador de IA* es coproducir soluciones con la colaboración del sistema del cliente. En esta coproducción, el investigador proporciona el conocimiento teórico y su experiencia en el proceso de solución de problemas, y el cliente proporciona el conocimiento práctico y su experiencia de la situación en la que se trata de solucionar el problema. El conocimiento que del uno no tiene por qué ser mayor que el del otro, sino que ambos son distintos.

El objetivo del investigador en el proceso positivista es no interferir en los hechos que intervienen en la acción para no anular el significado de la predicción de la acción. Por el contrario, *el objetivo del investigador de IA* es colaborar para procurar un futuro mejor, teniendo presentes los valores que guían la elección de los objetivos del cliente con el fin de aumentar la importancia de sus contribuciones.

- Frente a la postura positivista que promueve un investigador separado, neutral, independiente, la postura de IA es *la implicación del investigador*, puesto que si los sistemas sociales son artefactos creados por el hombre para servir a sus propósitos y necesidades, el investigador no puede olvidar que las acciones de los sistemas tienen consecuencias que hay que encarar. Por tanto, el éxito de IA está en reconocer los valores de los actores, puesto que estos valores guían la selección de los medios y los fines con los que solucionar los problemas y desarrollar el compromiso de los actores con soluciones concretas.

- Frente a la deducción e inducción, la conjetura. Los modos de conocimiento positivista sólo ofrecen las consecuencias de lo que ya se conoce. La conjetura supone un salto de la imaginación que sobrepasa los datos y considera las analogías, los modelos y los mitos como una forma de explicación de los datos.

- Frente a la contemplación, la acción. Si el mundo estuviera construido según la lógica formalista, se podrían sacar las consecuencias de la ac-

ción sin actuar. Pero en el contexto de la Ciencia de los sistemas sociales se desconocen las consecuencias de la acción. Con la IA no sólo se adquiere el conocimiento actuando sino que la situación misma en que se actúa es un producto del conocimiento.

Todos estos elementos comunes no impiden que existan diferencias en las interpretaciones que se dan del nuevo paradigma. Argyris (1980), fiel al modelo lewiniano, pone el énfasis en las generalizaciones comprobables que encarnan las proposiciones causales y defiende que IA, al igual que la Ciencia normal debe valorar la comprobación pública, el orden, la causalidad, la elegancia y su capacidad de predicción. Elliot (1978) apoya el método de estudios de casos y una forma natural de explicación, que lleva consigo descripciones concretas, validadas por un proceso de diálogo continuo con aquellos cuyas acciones se trata de explicar.

Kemmnis (1981) defiende un método interpretacionista de la acción humana en lugar del causal.

Por su parte, Susman y Everet (1978) encuentran que IA es una clase de investigación con una epistemología diferente de la positivista que no busca leyes funcionales (leyes generales) por cuanto que las acciones tienen una naturaleza intencional, van unidas con resultados pretendidos por la lógica; esto es, por su cualidad de pretender un fin; la acción obtiene su significado por el fin que pretende.

En resumen, los autores, defensores de IA como un nuevo paradigma, al dar importancia máxima a los valores, creencias, propósitos e intenciones de los actores sociales, rechazan la separación tradicional del sujeto que conoce y el objeto de conocimiento y la tesis de la neutralidad científica que fundamenta el paradigma positivista. Tratan de construir una relación de colaboración tal que termine con el rol independiente de observador experto (investigador); prestan atención a la participación igualitaria de los miembros en todos los aspectos del proceso de investigación, y están en favor de una epistemología constructivista-interaccionista que hace hincapié en una relación dinámica y determinante entre el sujeto que conoce y el objeto de conocimiento. Se trata de una epistemología que propugna que nuestro conocimiento del mundo es el mismo tiempo social y constitutivo; esto es, que los actores sociales que han creado su propia historia pueden también reflexionar sobre sí mismos y su situación y transformar o cambiar su realidad.

De este modo, el método de IA propuesto por K. Lewin, parece llevar implícito, al menos para algunos autores, el planteamiento de nuevo paradigma de las Ciencias sociales.

Actualmente no está reconocido suficientemente este paradigma como para ser aceptado como tal en el mundo académico, a pesar de lo cual está suscitando una reflexión sobre la capacidad metodológica de la Ciencia positiva para producir el conocimiento que necesita la sociedad para solucionar sus problemas y crear sus organismos sociales.

Es precisamente la necesidad de una práctica social más adecuada lo que hace que los presupuestos lewinianos y su metodología sigan siendo objeto de reflexión, investigación y desarrollo desde su formulación y que en lugar de quedarse en el olvido hayan ido poco a poco consolidándose como alternativa válida a la Ciencia positiva para la Acción social.

2. LOS CRITERIOS DE EVALUACION PSICOSOCIAL

Una de las cosas que llama la atención en este artículo es la importancia que tiene la etapa de reconocimiento, recogida de datos o diagnóstico en el modelo de IA. K. Lewin atribuye a esta etapa cuatro funciones: a) evaluar la acción; b) aprender de la acción realizada; c) planificar correctamente la acción siguiente, y d) establecer una base para modificar «el plan general».

Aunque también indica Lewin que, en la práctica social, no aparece el reconocimiento o diagnóstico adecuado porque falta el establecimiento de criterios objetivos.

«La inexistencia de criterios con arreglo a los cuales se pueda medir el progreso» que se produce con las acciones es una de las causas de la ambigüedad que tienen los profesionales de las relaciones interpersonales para realizar su trabajo.

La inexistencia de criterios objetivos de logro tiene dos efectos graves: 1. «Priva a los profesionales de las relaciones intergrupales de su deseo legítimo de satisfacción del rendimiento sobre una base realista... 2. En un campo que carece de objetivos de logro no puede tener lugar aprendizaje alguno...» (p. 2).

Aunque expresa claramente la necesidad de los criterios objetivos de logro en la IA, K. Lewin no dice nada sobre qué criterios utilizar y cómo establecerlos.

En el desarrollo posterior de la práctica social, el establecimiento de criterios de evaluación ha sido y sigue siendo un problema cuya trascendencia y complejidad se ha ido cada vez comprendiendo mejor. Las dos áreas concretas en las que se está presentando con más claridad esta problemática son la de la Psicología Social comunitaria y la de las Organizaciones.

En el origen de la práctica social de la solución de problemas se presta poca atención al rol de los valores, porque los evaluadores creen que sus actividades pueden y deben estar libres de ellos —se piensa que la ciencia está libre de valores—. Pero la experiencia les enseña que en el mundo político de la programación del desarrollo social y, más claramente cuando se seleccionan y justifican los criterios de evaluación de dichos programas, es imposible elegir sin que se manifiesten los valores de la elección. Así se llega al convencimiento de que hay que prestar más atención a los criterios que se utilizan en la evaluación de programas sociales y organizacionales.

Como fuente de criterios utilizados para evaluar la bondad o mérito de la acción social y de los sistemas sociales se ha recurrido a teorías, unas prescriptivas o éticas, y otras descriptivas. (Cook, 1986).

Las teorías éticas o prescriptivas

Las teorías éticas o prescriptivas están relacionadas, en último término, con criterios referidos a principios tales como la justicia, la igualdad, la libertad, que, se piensa, fundamentan la naturaleza humana y social de los hombres y sus organismos sociales.

Teorías como las de la justicia social de Rawls (1971), de House (1980) y Keekly (1984) parecen partir una visión de la sociedad y de sus miembros, que, según Sullivan (1985), dependen de una ley natural exterior me-

diante la que deben regirse y evaluarse. Por lo que la interpretación de la ley llevaría a proponer criterios diferentes de evaluación tales como justicia, igualdad, libertad, utilidad, etc.

Estas teorías entienden que los evaluadores deben participar en la realización de un acto moral (evaluación) proporcionando datos para mejorar programas sociales que tienen por objeto la pobreza, el racismo, el crimen y cosas semejantes.

Sin embargo, pocos evaluadores, argumentan Cook y Shadish (1980), están dispuestos a apoyarse en principios prescriptivos éticos para seleccionar criterios porque:

— No existe habitualmente una razón superior para preferir una teoría prescriptiva a otra. Respecto a las teorías de la justicia, hay otras alternativas verosímiles como la teoría libertaria de Nozick (1974).

— Además si la justicia es una preocupación moral central de la evaluación no es la única importante. Se pueden también utilizar otros criterios relacionados con los derechos humanos: igualdad, libertad, utilidad y otros muchos conceptos abstractos.

— También cada evaluador pueden apoyarse en la ética prescriptiva que considere adecuada puesto que hasta ahora hay pocos datos que apoyen los argumentos de determinados filósofos de que se conseguirá una mejor sociedad siguiendo unos valores éticos en lugar de otros.

— Además, el sistema político occidental ha preferido fomentar un pluralismo de valores y el proporcionar una única perspectiva no es congruente con el contexto político en el que se produce la evaluación.

Es difícil justificar para los evaluadores, por razón de estar informados de las implicaciones de la selección de criterios prescriptivos, un rol más amplio que el de ayudar a otros a razonar sobre los valores y la clase de sociedad que las elecciones particulares conllevan.

Las teorías descriptivas de selección de criterios

Las teorías descriptivas utilizan criterios relacionados con el significado y funcionamiento de la acción social y de los organismos sociales. ¿Qué esperan de la acción social o de los organismos sociales los elementos implicados en ellos?

Estas teorías descriptivas, como la de los objetivos del sistema social o de los constituyentes, parten de una idea de que la sociedad que se forma y desarrolla a partir de los propósitos de sus actores (Sullivan, 1986), siendo estos propósitos los que sirven para establecer los criterios de evaluación. En consecuencia, no hay una ley natural ni normativa para la acción social fuera de la sociedad, sino que los constituyentes de los organismos sociales establecen, mediante la interacción social, significados compartidos que son la fuente para la determinación de los criterios de evaluación de la acción social y de los organismos sociales.

Cook y Shadish (1986) argumentan que el método descriptivo se ajusta mejor al contexto político en que se mueve el evaluador puesto que las decisiones dependen más de los valores que defienden los legisladores, directivos, votantes, grupos de presión que del cálculo de un único valor pres-

criptivo. De este modo el conocimiento de los valores de los interesados se puede utilizar para seleccionar criterios y no olvidar los que son esenciales para grupos concretos. Además, la elección de un método descriptivo, supone algo más que optar por un método que no es prescriptivo, puesto que tiene la ventaja de que si no se comprenden los valores de los interesados puede que no se produzca la cooperación en la recogida de datos y ponerse en duda los resultados de la evaluación por juzgarlos partidistas.

Dentro del área de las organizaciones, los métodos descriptivos han utilizado diferentes aproximaciones, que, según Daft y Steers (1986), se pueden clasificar, atendiendo a los elementos sistémicos de IMPORTACION-TRANSFORMACION-EXPORTACION.

1. *Aproximación de los objetivos.* Estos métodos se preocupan del output de proceso de transformación y se centran en comprobar si el sistema consigue sus objetivos, al nivel, forma y retorno deseados.

Tratan de identificar los objetivos del output y evaluar si los ha conseguido el sistema (Price, J. L., 1972; Strasser, *et al.*, 1981).

En las empresas de negocios, el output se define como volumen de producción, ventas, participación en los mercados, beneficios. Para las empresas que no buscan beneficios, el output son los objetivos operativos que configuran los resultados del sistema, como: número de victorias de un equipo de hockey; cantidad de clientes a los que se ha ayudado en una organización benéfica; cuántos niños se han sacado de situaciones familiares nocivas por los tribunales juveniles, etc.

En esta aproximación, la evaluación del sistema se ve limitada por dos factores: a) que los sistemas persiguen múltiples objetivos y resultados. Estos objetivos están frecuentemente en conflicto, por lo que es necesario se seleccionen y combinen múltiples indicadores. b) La base de comparación del rendimiento no es idéntica: la rehabilitación de pacientes de un hospital no se puede comparar directamente con el desarrollo de una empresa; la participación en los mercados; las ganancias de un banco o las victorias obtenidas por un equipo de hockey.

2. *Aproximación del proceso interno.* Estos métodos atienden a las actividades internas y valoran la eficacia por medio de indicadores tales como la satisfacción y productividad de los empleados. Sus objetivos operativos son la productividad y el desarrollo de los empleados. La eficacia se evalúa por las operaciones internas y la eficiencia constatando si el proceso de producción es uniforme e ininterrumpido, las actividades de los departamentos están coordinadas, las necesidades de los empleados satisfechas y estos contribuyen con entusiasmo a la organización; pero no se atiende a los output o al ambiente externo.

Los objetivos operativos importantes que describen los resultados para los empleados o los niveles internos de eficiencia entran, frecuentemente, en conflicto; pero los teóricos de esta aproximación arguyen que los empleados satisfechos hacen que la organización sea más eficiente.

Los objetivos operativos que hacen hincapié en la eficacia interna se preocupan menos del bienestar de los empleados y más de la eficiencia financiera, midiendo cuantitativamente los inputs de recursos (I), la transformación de recursos en inputs (T) y los output (O) para establecer los objetivos operacionales en ratios (O/I), (T/O), como base para valorar el rendimiento (Evan, 1976).

Es una aproximación que permite comparar diferentes sistemas con objetivos diferentes, pero representa una visión limitada de la eficacia organizacional, puesto que una organización puede ser eficiente, pero no conseguir los objetivos de output o los recursos que necesita.

3. *Aproximación de los recursos del sistema.* Estos métodos valoran la eficacia atendiendo al comienzo del proceso de transformación y determinando si la organización consigue los recursos necesarios para un alto rendimiento. Se preocupa de los objetivos operativos de la adquisición de recursos, centrándose en el input del proceso de transformación. Se parte de que los recursos son escasos y estimados; y debido a que las organizaciones necesitan conseguirlos, la eficacia de la organización consiste en que ésta obtenga su parte de recursos, puesto que sin inputs no puede conseguir sus objetivos de outputs (Yuchtman y Seashore, 1967).

La eficacia, en sentido amplio, abarca la utilización de los recursos y las relaciones de intercambio de la organización con el medio ambiente.

Esta aproximación reconoce la necesidad que tiene la organización de establecer una buena relación con su ambiente para poder conseguir los recursos, porque entiende que el primer elemento de la eficacia es la supervivencia y ésta sólo se consigue teniendo los recursos suficientes. Además de por la supervivencia, la eficacia se puede evaluar por el valor monetario de los recursos necesarios que se han conseguido del ambiente, por lo que una buena relación con los suministradores es importante. Además esta aproximación proporciona una base única de comparación: los recursos. La dificultad principal consiste en evaluar la habilidad para conseguir los recursos; a pesar de que los objetivos de output son diferentes en una escuela que en un hospital, ambos, sin embargo, necesitan obtener recursos financieros y humanos.

El problema de esta aproximación está en saber para qué sirven los recursos. Porque una organización puede destacarse en su consecución; pero como su propósito último es cumplir unos objetivos de outputs, es necesario saber si esos recursos son aprovechados adecuadamente para conseguir los objetivos; por todo ello, se trata de una aproximación limitada que necesita de otras perspectivas.

4. *La satisfacción de los constituyentes.* Esta perspectiva de evaluación es una aproximación con una base más amplia puesto que atiende a varios objetivos operativos: al desarrollo de los empleados, a los clientes, a los beneficios y a la adquisición de recursos.

Se entiende por constituyentes cualquier grupo de la organización o exterior a ella que tiene interés en su rendimiento como pueden ser los accionistas, empleados, propietarios o acreedores. La eficacia se mide por medio de la satisfacción que muestran los constituyentes con las actividades de la organización (Connolly, Conlon y Deusch, 1980; Keely, 1978). Se reconoce que cada grupo tiene criterios diferentes de eficacia.

Según Daft y Steer (1986) es difícil satisfacer de igual manera las demandas de todos los grupos constituyentes; pero midiendo la satisfacción de todos los grupos se consigue una visión global de la eficacia. Esta aproximación tiene menos limitaciones que las anteriores porque cubre múltiples criterios; pero es más difícil de poner en práctica, porque requiere que sean encuestados todos los constituyentes.

Su principal limitación es no establecer prioridades en la satisfacción de

los constituyentes y dar la misma importancia a los criterios de los acreedores que a los de los propietarios de la organización, a pesar de que éstos, normalmente, tienen mayor influencia y poder, así como mayor interés en los resultados de la organización. A pesar de esta limitación, su valor está en combinar elementos de los inputs, de los outputs y de los procesos de transformación, así como criterios de los grupos externos no considerados en otras aproximaciones. Por todo ello, según Daft y Steer (1986), se puede considerar la medida más comprehensiva y amplia de la eficacia organizacional.

Una aproximación combinada

Se trata de la aproximación sugerida por Daft y Steers (1986) que proponen utilizar las cuatro aproximaciones a la vez, por cuanto sólo podremos evaluar una parte del funcionamiento organizacional por cada una de las anteriores aproximaciones.

Uno de los mayores problemas que presenta esta aproximación combinada es si los criterios de evaluación de las diferentes perspectivas deben tener el mismo peso en la evaluación organizacional o, por el contrario, habrá que establecer prioridades sobre el peso de los diferentes criterios de evaluación.

No parece adecuado que todos los criterios de evaluación tengan el mismo peso puesto que las organizaciones no tienen la misma importancia para todos los constituyentes o, dicho de otra manera, no son igualmente importantes para todos los miembros de la sociedad.

Tampoco parece adecuado establecer prioridad alguna en los criterios porque tal método supone introducir algún principio en el establecimiento de las prioridades y como indica Cook (1986) «no existe un procedimiento justificado para establecer prioridades».

Pienso que una vía adecuada en la solución de este problema es la de la evaluación múltiple, utilizando en cada evaluación los criterios de cada una de las partes o grupos constituyentes. Según esta propuesta el procedimiento consistiría en:

1. Determinar los criterios de evaluación de cada uno de los grupos de interés de ese sistema social, organización o programa social que se desea evaluar.
2. Evaluar la eficacia del sistema, partiendo de los criterios de cada grupo o individuo de que se trate. Metodológicamente supondría hacer tantas evaluaciones como grupos o individuos de interés.
3. Comparar las funciones y disfunciones que el sistema social tiene para cada uno de los grupos de interés, según sus criterios de evaluación.
4. Buscar mejoras en el sistema que solucionen las disfunciones y mantengan las funciones para todos los grupos de interés, según sus criterios de evaluación. Aunque esto supone una tarea creativa de gran envergadura, parece ser la más adecuada para satisfacer, no sólo los criterios de uno o dos grupos de interés, sino los de todos, sin menoscabo u olvido de los restantes.

De este modo, el problema que plantea K. Lewin en su artículo, de la necesidad de establecer criterios objetivos de evaluación con la finalidad de

conseguir un aprendizaje social para la construcción de las organizaciones y la solución de los problemas sociales, ha supuesto el desarrollo de la disciplina de la evaluación social.

A pesar de que los desarrollos teóricos y metodológicos así como las continuas aplicaciones de la Evaluación son relevantes (Reboloso, 1987), todavía sigue sin resolverse el problema de la utilización de criterios de evaluación presentado por K. Lewin.

Parece acertado pensar que no se ve en perspectiva una solución definitiva a este problema; pero también resulta cada vez más evidente que la evaluación social sólo irá progresando en beneficio de la sociedad en la medida en que progresen los desarrollos teóricos y metodológicos que faciliten el análisis de las acciones sociales y organizacionales, a partir de los criterios aportados por los constituyentes de dichos organismos sociales.

Referencias

- ARGYRIS, C. (1980). *Inner Contradictions of rigorous Research*. NY: Academic Press.
- BERGSON, H. (1981). *Creative Evolution*. NY: Mac Millan.
- BEYER, J. M., y TRICE, H. M. (1982). «The utilization process: A Conceptual Framework and Synthesis of Empirical Findings». *Adm. Sci. Quarterly*, 591-622.
- CASSIER, E. (1957). *The Philosophy of Symbolic Forms, 3: The Phenomenology of Knowledge*. New Haven: Yale University Press.
- CONNOLLY, T.; CONLON, E. J., y DEUTSCH, S. J. (1980). «Organizational effectiveness: A multiple constituency approach». *Acad. Mana. R.*, 5:211-217.
- COOK, T. D., y SHADISH, W. R. (1986). «Program Evaluation: The Worldly Science». *Ann. Rev. Psychol.*, 37:193-232.
- CUNNINGHAM, B. (1976). «Action Research: Towards a procedural model». *Human relations*, 29:215-257.
- DAFT, R. L., y STEERS, R. M. (1986). *Organizations: A Micro / Macro Approach*. Glenview, IL: Scott, Foresman & Co.
- ELLIOT, J. (1973). «What is Action Research in Schools?». *J. Curriculum Studies*, 10:355-357.
- EVAN, W. M. (1976). «Organization Theory and Organizational Effectiveness: An Exploratory Analysis». *Organization and Administrative Sciences*, 7:15-328.
- FOSTER, M. (1972). «The Theory and practice of Action Research in work organizations». *Human Relations*, 25:529-556.
- FRENCH, W., y BELL, C. (1973). *Organizational Development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- HABERMAS, J. (1971). *Knowledge and human interests*. Boston: Beacon.
- HOUSE, E. R. (1980). *Evaluating with Validity*. Beverly Hills, CA: Sage.
- KEELEY, M. (1984). «Impartiality and Participant-Interest Theories of Organizational Effectiveness». *Adm. Sci. Quarterly*, 29:1-25.
- KEMMIS, S. (1981). «Research approaches and Methods: Action Research». En D. Anderson y C. Blakers (Eds.), *Transitions from School: An exploration of research and policy*. Canberra: Australian National University Press.
- KETTERER, R.; RICE, R., y POLITSER, R. (1980). «The action research paradigm». In R. Price y Politser (Eds.), *Evaluation and Action in social environment*. NY: Academic Press.
- LEWIN, K. (1946). «Action Researcher and Minority Problems». *J. of Social Issues*, 2:34-46.
- NOZICK, R. (1974). *Anarchy, State, and Utopia*. NY: Basic Books.
- PETERS, M., y ROBINSON, V. (1984). «The origins and Status of Action Research». *J. Appl. Behav. Sci.* 20, 2:113-124.
- POPPER, K. (1959). *The logic of Scientific Discovery*. NY: Basic Books.
- PRICE, J. (1972). «The Study of Organizational Effectiveness». *The Sociological Quarterly*, 13:3-15.
- RAPOPORT, R. N. (1970). «Three dilemmas of action research». *Human Relations*, 23:499-513.
- RAWLS, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- REBOLOSO, E. (1987). *La investigación de Evaluación vista a través de los «EVALUATIONS STUDIES REVIEW ANNUAL»*; en prensa.
- SCRIVEN, M. S. (1980). *The logic of evaluation*. Inverness, CA: Edgepress.
- STRASSER, S.; EVELAND, J. D., et al. (1981). «Conceptualizing the Goal and System models of organizational Effectiveness-Implications for Comparative Evaluation Research». *J. of Management Studies*, 18, 3:321-340.

- SULLIVAN, J. J. (1986). «Human Nature, Organizations, and Management Theory». *Acad. Mana. R.*, 3:534-549.
- SUSMAN, G. I., y EVERET, R. D. (1978). «As Assessment of the Scientific Merits of Action Research». *Admin. Scien. Q.*, 23:582-603.
- YUCHTMAN, E., y SEASHORE, S. E. (1967). «A system resource approach to organizational effectiveness». *Ame. Sociol. Rev.*, 32:891-903.
- ZAMMUTO, R. F. (1982). *Assessing organizational effectiveness*. Alvanly. NY: State University of New York Press.