

STARBUCK, William (2006) *The production of knowledge: the challenge of Social Science research* (La producción de conocimiento: el desafío de las investigación en Ciencias Sociales) Inglaterra: Oxford University Press.

Los comentarios iniciales del libro son la antesala del *grito de protesta* que este representa, según su autor, en particular una defensa en pro de la reforma en la manera de hacer investigación social, y en parte una expresión de esperanza. La protesta deja por sentado que muchas de las estrategias utilizadas actualmente en investigación no ayudan a los seres humanos a entenderse a sí mismos ni a sus entornos. Resulta obvio que si las estrategias usadas son inefectivas, hay poco que perder al experimentar con las alternativas, aunque también hay razones para creer que algunas alternativas son valiosas.

La expresión de esperanza del autor al escribir el libro, surge de la convicción de que los científicos sociales desean llevar a cabo investigaciones de manera eficaz, y de la toma de conciencia de que muchos científicos sociales están insatisfechos con el estado actual de las cosas. El autor se incluye como uno de ellos, y sostiene que los investigadores han interpretado la investigación retrospectiva haciendo predicciones sobre la premisa de que las personas o los sistemas sociales son estables y no reactivos. Los investigadores que han abordado la investigación sólo en el terreno de la lógica han dicho que la psicología humana debería dominar la complejidad del ambiente, porque la lógica es propia de la psicología.

Con respecto a su obra, el autor señala que su estructura es «inusual» porque incluye dos capítulos autobiográficos «inusuales», el dos y el cuatro, que sirven como prefacio ex-

plicativo de los capítulos tres y cinco, que a su vez resumen sus argumentos. La estructuración de la obra se definió por consenso con un talentoso grupo de investigadores británicos, a quienes el autor presentó su proyecto sobre el libro. Al final del primer capítulo el autor expone que *el conocimiento es esencialmente humano y social*, asimismo conmina a los investigadores a luchar por el consenso acerca de lo que conocen, lo que han establecido, y la generalidad y limitaciones de ese conocimiento.

En el segundo capítulo, autobiográfico, se describen acontecimientos que exponen problemas con la metodología de investigación y con su conceptualización de los tópicos, en un orden cronológico. En los años cincuenta mientras el autor se graduaba en la escuela superior y por algunos años más, creyó que el pensamiento racional era una herramienta que podía usar para aumentar la comprensión. Por otra parte, él creía que el ambiente físico y social que le rodeaba eran «reales», y quería entender la conducta humana y social. En ese momento quiso ayudar a crear una verdadera ciencia de la conducta basada en modelos matemáticos, simulaciones en computadoras y experimentos sistemáticos.

Después de obtener su maestría en administración industrial, se inserta en los estudios del doctorado en matemática aplicada que lo lleva a realizar experimentos, logrando diseñar un sistema electrónico. Durante ese tiempo de formación quedó gratamente sorprendido por el análisis de un capítulo del libro *Handbook of Social Psychology*, escrito por Kelley y Thibaut (1954), que lo inspira para la elección de la psicología social como su campo de estudio más importante.

El entusiasmo por los experimentos creció a mitad de los años sesenta. En esos años se traslada a la Escuela de Negocios de

Londres, en la cual recibe varias sorpresas intelectuales. En el proceso de escribir sobre las relaciones entre las organizaciones y sus entornos (Starbuck, 1976), el autor se dio cuenta de que las organizaciones no están claramente definidas por sus entornos, que los límites entre la organización y su entorno son ambiguos. Esta consideración lo llevó a investigar en este campo.

En los años ochenta, con la publicación del libro *Handbook of organizational design* (Nystrom y Starbuck 1981), se inició lo que para el autor fue un interesante fenómeno. Este libro se suponía iba a fomentar un nuevo enfoque para el estudio de las organizaciones, en las cuales los investigadores intentarían hacer cambios y observar las consecuencias de esos intentos. Cuando se le invitó a escribir un capítulo acerca de una teoría en construcción sobre el comportamiento organizacional, tuvo la oportunidad de investigar sus conjeturas iniciales acerca de los sucesivos estudios de investigación que involucraban las correlaciones «cero» (Webster y Starbuck 1988). Su coautora, Jane Webster, desenterró las historias de nueve relaciones que por mucho tiempo han sido importantes en la psicología industrial, una hermana en el campo del comportamiento organizacional.

Al ser invitado más tarde en los años noventa, como conferencista, a dar una charla en torno al concepto de «conocimiento intensivo» en una firma, se vio ante la evidencia de que no tenía idea de lo que el término podría significar, por lo que optó por interrogar a varios colegas sobre el particular. Estos le dieron definiciones diferentes. Algunos de los entrevistados (Starbuck, 1992) señalaron que dicho término hacía referencia a la aplicación del «conocimiento tradicional» a nuevos problemas; otros entrevistados indicaron que significaba la producción/creación de nuevo conocimiento, y otros que el término indicaba

la preservación del conocimiento existente. Algunos expertos comentaron que estaban preservando la información para los clientes que tenían dificultad para retenerla.

Esas entrevistas pusieron en evidencia que almacenar el conocimiento no es preservarlo a largo plazo. Para que el viejo conocimiento o conocimiento tradicional tenga significado, sostiene el autor, *las personas deben aplicarlo a sus problemas actuales y a sus actividades*, insertándolo dentro del lenguaje contemporáneo, y enmarcándolo en cuestiones que tengan vigencia. Sin embargo, como los cambios sociales y tecnológicos se acumulan, la aplicación de conocimiento luce como creación de conocimiento, y viceversa. Entonces, para que el nuevo conocimiento creado tenga significado, las personas han de utilizarlo dentro de sus creencias y perspectivas actuales.

Siempre en el contexto de los capítulos autobiográficos de la obra, el autor señala que escribir una historia de la teoría de la organización en los años recientes hizo que fuese más consciente del grado en el que el siglo veinte difiere de los anteriores, y la influencia de los programas de Máster en Dirección de Empresas (MBA) sobre la investigación académica (Starbuck, 2003). En el transcurso de esos años, la teoría de la organización desarrolló una complejidad considerable, sin embargo esa complejidad planteaba el dilema clásico de qué tan compleja debería ser la teoría.

En el tercer capítulo de la obra, el autor sostiene que la investigación científica tiene el propósito primario de crear conocimiento «objetivamente verdadero», sin embargo, el mismo autor busca explicar lo que significan esas palabras (Calhoun y Starbuck, 2003). En ese sentido, aún las personas que creen en la existencia de verdades absolutas tienen que

«observarlas a través de los sistemas de percepción humana». Para autores como Polanyi (1962) por ejemplo, la ciencia nunca puede ser completamente objetiva. La investigación como un producto de la actividad humana, creada para el «consumo» humano, debe reflejar las características de las personas ya sea como individuos o como colectivos, afirma el autor. En particular, los investigadores hacen lo que saben hacer y lo que los hace sentir confortables, sin embargo, las metodologías confortables pueden ser inefectivas y los investigadores pueden estar ciegos a las limitaciones de sus metodologías y a las limitaciones de sus propias habilidades.

Según el autor, todos los campos científicos aprueban unos principios básicos: (i) Los investigadores deberían hacer de la creación de conocimiento un objetivo que reemplacen otros objetivos, incluyendo los políticos y religiosos. (ii) Los investigadores no sólo deberían ser honestos y confiables sino también deberían decir toda la verdad, incluyendo las dudas sobre sus hallazgos. (iii) Los investigadores deberían construir sobre la base del trabajo de sus predecesores, así el conocimiento se acumula con el paso del tiempo. (iv) Los resultados deberían ser lo suficientemente claros como para hablar por si solos. Aun así, algunas evidencias muestran que mucha investigación en las ciencias sociales no se adhiere a estos principios, y además, mucha investigación acerca de la conducta humana no produce ningún conocimiento, sea cual sea.

El capítulo cuatro, también autobiográfico, se inicia cronológicamente con los años cincuenta, con la descripción y los enlaces a las experiencias y aprendizajes de los años que pasó el autor en la universidad. En la Purdue University, Ed Ames, un colega, le sugirió cómo escribir de una forma más interesante sus artículos y escritos. A partir de ese hecho, el Starbuck creó una norma

para él mismo que comenzó a llamar su regla de oro: «quien revisa no siempre es malo!». Esta «regla de oro» le recordaba no considerar los comentarios de quienes «revisan» como juicios acerca del valor de su investigación o la calidad de sus escritos, mas sí como datos acerca de cómo los lectores podían reaccionar a sus manuscritos.

En los años setenta, el autor recuerda que los investigadores que exponían las diferencias entre las teorías debían pasar de la retrosepección a la predicción, aunque la predicción también entraña muchos problemas incluyendo la posibilidad de hacer predicciones exactas sobre la base de supuestos erróneos. En este sentido, observó dos dimensiones interdependientes en que difieren los métodos de investigación: (1) Los investigadores que observan el fenómeno en forma retrospectiva han de hacerlo pasivamente porque no pueden intervenir en el pasado. Así mismo, (2) los investigadores que intenten intervenir activamente en los eventos, deben formular predicciones acerca de los resultados de sus propias intervenciones (Starbuck 1974,1976).

Siguiendo en la perspectiva autobiográfica, el autor señala que Alan Meyer lo introdujo en los ochenta, en la metodología de la «triangulación», que implica el uso de más de un tipo de metodología para investigar una misma situación. Meyer en ese momento acababa de completar un estudio sobre hospitales y estaba escribiendo su correspondiente análisis (Meyer 1982). Integró diversos datos y logró demostrar cómo los datos cualitativos y cuantitativos se complementan unos con los otros, cuestión que despertó admiración en el mundo académico.

En los noventa, su propia experiencia le sugiere que los objetivos de la gestión académica de los investigadores pueden no ser compatibles con los objetivos de las empresas que

sirven como espacios de investigación. La razón principal es que los problemas que los investigadores académicos quieren investigar son casi irrelevantes desde el punto de vista de las empresas, y los problemas que las empresas quieren investigar son casi irrelevantes desde el punto de vista de la actividad académica. Sin embargo, tanto las empresas como los investigadores podrían llegar a acuerdos cuando se trata de investigar el comportamiento humano. Para ello se requiere de una dosis de imaginación y flexibilidad para desarrollar planes de investigación que enmarquen las preguntas de los investigadores dentro de las perspectivas de las empresas, de forma tal que los investigadores y las empresas estén dispuestos a dar algo para obtener algo.

En el capítulo cinco, el último de esta obra tan particular, el autor propone algunas estrategias que podrían mejorar los resultados de las investigaciones. Entre estas sugiere, según su experiencia, adoptar la política de usar «verbos activos», y evitar los «verbos pasivos y las formas del verbo *ser*». Esa estrategia le facilitó al autor mayor claridad y persuasión en sus escritos, mientras modificaba sutil y progresivamente su forma de pensar. El uso del artículo «el» o «la» hace que los investigadores construyan «homogeneidad» en los fenómenos heterogéneos como si todas las organizaciones fuesen similares. Cuando el autor empezó a observar tal uso, vio más dispersión en los fenómenos, y se dio cuenta de la manera en que los investigadores construían una homogeneidad artificial, hasta engañosa para sus lectores.

En cuanto a la «triangulación», expresa el autor, ésta implica que el investigador busca el mismo objeto desde dos o más perspectivas, pero el objeto puede cambiar cuando el investigador cambia de perspectiva (Lewis y Grimes 1999). Por tanto, la triangulación involucra también diferentes niveles de análisis, por

ejemplo, una correlación en una población puede que no ocurra en las sub-poblaciones; o también, un resultado cierto sobre una población puede ser falso para cada miembro de la misma población.

Siguiendo en el orden de las investigaciones, el autor sostiene que el pensamiento dialéctico con frecuencia ocurre durante el desarrollo de las teorías sociales, y los investigadores reaccionan insatisfactoriamente a las proposiciones porque los confronta con sus contradicciones. En ese sentido, para el autor (Starbuck 2000) durante el siglo diecinueve (XIX) en Estados Unidos y en Europa la psicología científica era una ciencia de percepción que se basó en pruebas introspectivas.

La revolución conductista retó la existencia de los métodos. Los conductistas argumentaban que la introspección produce pocos resultados fiables y que los procesos cognitivos son consecuencias de las conductas más que sus causas. Sin embargo, el paso del conductismo al cognitivismo representa un pensamiento dialéctico incompleto, porque todavía los investigadores no han integrado la conducta y la cognición en un marco global que muestre cómo pueden representarse los aspectos alternativos del fenómeno. Las teorías cognitivas pueden explicar fenómenos que las teorías conductistas no pueden, afirma el autor, aunque también las teorías conductistas pueden explicar aquellos fenómenos que las teorías cognitivas no pueden (Starbuck 2000; Starbuck y Hedberg 2001).

Para finalizar, Starbuck sostiene entre otras cosas que como el conocimiento es una producción humana los impedimentos para desarrollar el conocimiento son producidos también por las personas. Prevalen las estrategias de investigación que no son intrínsecamente equivocadas, aunque los investigadores las aplican inapropiadamente y explotan sus debilidades. Si los investigadores

están buscando mejores formas de investigar deberían hacerlo voluntariamente, señala el autor. Además, los retos de producir conocimiento sobre las personas y los sistemas sociales son inmensos y cambiantes, y sólo pueden ser superados por los estudiosos que vean a la investigación en Ciencias Sociales como una vocación que merece el mayor esfuerzo posible.

La obra está dirigida a los investigadores del campo social, y hace un llamado a la reflexión en torno a las estrategias que pueden utilizar para conocer la conducta humana. De manera particular creo que la integración de estrategias puede aminorar las debilidades de los métodos y aumentar sus potencialidades, para obtener resultados que enriquezcan las investigaciones con la complementariedad de la data y los criterios personales emitidos por quienes participan de manera activa.

María Isabel Lovera A.

*Centro Local Falcón – Unidad de Apoyo
Punto Fijo, UNA
isabella71@hotmail.com*