



Los Enfoques Metodológicos y la Administración Pública Moderna

METHODOLOGICAL APPROACHES AND PUBLIC MANAGEMENT

Dr. Richard Blanco-Peck (soniag@prtc.net) Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Puerto Rico (Puerto Rico)

Abstract

This essay proposes the use of scientific investigation for Latin American and Caribbean public managers so they can reach their 21st century goals. The article's thesis relies in the usage of social science research techniques and methodologies in the public management solving process of a 21st century full of difficult tasks. This essay examines the present methodologies and when they should be used.

Key words: social research, government & methodology, public policy evaluation, public management

Resumen

El artículo propone el uso de las investigaciones científicas por los gerentes públicos para cumplir con los grandes retos del siglo 21 a los que se enfrenta la administración pública de los países en desarrollo de Latinoamérica y el Caribe. La tesis general de este planteamiento descansa en la utilización de técnicas de investigación social y sus enfoques metodológicos para resolver los problemas gubernamentales a los que nos enfrentamos cara a un nuevo siglo lleno de retos. En este texto se examinan los enfoques metodológicos existentes y cuando utilizarlos.

Palabras clave: investigación social, metodología y gobierno, evaluación de política pública, gerencia pública

Introducción

La administración pública es una disciplina que está sufriendo grandes cambios debido a los constantes desarrollos en la tecnología, las exigencias de sus clientes, la competencia con otros proveedores de servicios, las transformaciones en la sociedad organizacional, y los efectos de la globalización mundial. La investigación es el principal instrumento para el desarrollo de cualquier disciplina del saber. Por tanto, la administración pública del presente y futuro debe contar con investigaciones rigurosas y la utilización de diferentes enfoques metodológicos y diseños de investigación para su actualización y continuo desarrollo. El administrador público moderno necesita entender el descubrimiento científico e incorporarlo en las tomas de decisiones que es una función primordial del administrador. Esto es cierto si la responsabilidad del administrador público es financiera, de producción, de recursos humanos o de mercadotecnia y es válida sin considerar el nivel del administrador.

Se necesita tener información durante la toma de decisiones para no equivocarse, en la elección de las alternativas. Así como también se requiere la información después de la toma de decisión, para controlar el resultado de decisión, evaluar y controlar el proceso y asegurar la efectividad de la decisión. Los procesos de evaluación de programas y análisis de política pública requieren de investigaciones rigurosas, usando las más actualizadas técnicas de investigación social (Poister 2003).

La medición de rendimiento y desempeño para conocer el nivel de calidad de los servicios públicos, es ahora requisito de los gobiernos modernos del mundo. Usando diversas técnicas de investigación y amparándose en las más actualizadas teorías administrativas del momento, los administradores públicos del siglo 21 miden, evalúan y asignan fondos dependiendo de los resultados de sus investigaciones. Los diversos diseños de investigación que mayormente se utilizaban en la academia, ahora se aplican en los gobiernos para justificar la asignación de fondos.



La opinión de los clientes del gobierno, ahora es considerada muy relevante y el conocimiento de la misma es usada para la toma de decisiones. Los cuestionarios, tanto cualitativos como cuantitativos, son usados por la gerencia pública para recolectar información del sentir de los participantes de un programa o de los clientes o usuarios de algún servicio público. Esa información es valiosa a la hora de asignar fondos o dictar política pública. En las agencias públicas es imprescindible que existan recursos humanos adiestrados en las técnicas, los diseños y los enfoques de investigación más actualizados. Además, deben contar con personal preparado en el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales y capacitados para llevar a cabo investigaciones complejas de carácter cuantitativo.

En el mundo avanzado del siglo 21, la administración pública no puede reducirse a una interpretación unívoca y determinista de los sucesos. Una sociedad organizacional científica y eficiente reclama una administración pública preparada en el pensamiento estadístico (Blanco Peck 2006). La relación entre el desarrollo de un país y el grado en que su sistema estadístico produce estadísticas completas y fiables es clara, porque esta información es necesaria para la toma de decisiones acertadas de tipo económico, social y político. La formación adecuada, no sólo de los técnicos que producen estas estadísticas, sino de los profesionales y ciudadanos que deben interpretarlas y tomar a su vez decisiones basadas en esta información, así como de los que deben colaborar en la obtención de los datos requeridos es, por tanto, un motor del desarrollo. El que un país tenga un centro nacional de datos confiables (banco de datos) es esencial para realizar una sistemática evaluación de programas, que contribuya en la planificación estratégica gubernamental (Simons 2005). Debemos tener en cuenta que el gobierno atiende muchas áreas diversas de la sociedad y le será fundamental tener la estadística como herramienta de análisis, investigación y acción.

El éxito de la prestación de servicios públicos no sólo es una cuestión de medir nivel de satisfacción de sus clientes, se trata de conseguir valor del sector público, lo cual supone una perspectiva mucho más amplia. La nueva visión del valor en la prestación de servicios de la Administración Pública coloca a los ciudadanos exactamente en el centro de los futuros modos de operar de los gobiernos como administraciones públicas de alto rendimiento. Para conseguir un verdadero liderazgo en el servicio al cliente, las administraciones públicas tendrán que organizarse de forma que puedan ofrecer unas interacciones integradas y sin fisuras a los ciudadanos, y algunos gobiernos ya han empezado a adoptar medidas en esta dirección. No obstante, antes de adoptar las medidas reales y de poner en práctica los programas concretos, existe un primer paso igualmente importante para la materialización del liderazgo en el servicio al cliente. Las administraciones públicas necesitan una imagen clara de las actitudes y los valores de los ciudadanos con respecto a los elementos de prestación de servicios que ya existen y los planes de la Administración para futuras mejoras. Será esencial conocer a sus clientes y satisfacer sus preferencias a través de la investigación sistemática. La investigación continua es la alternativa a seguir o piedra angular para conocer los patrones de conducta de los clientes del servicio público.

Otro aspecto en torno al desarrollo de la administración pública es la planificación estratégica. La planificación estratégica descansa en un sistema de investigación científica, que sirva de guía a los gerentes públicos en su toma de decisiones. Es imposible visualizar a los gerentes tomando decisiones sin investigaciones científicas que las apoyen (Bryson 2004). Una planificación estratégica de calidad contemplará el uso y aplicación de investigaciones cualitativas, cuantitativas o mixtas. Es una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como no plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos. El ciudadano/cliente del siglo 21 es mucho más exigente que su homólogo del siglo 20. Los gobiernos electos tendrán que mejorar sus servicios, especialmente en un sistema político democrático/participativo, o de lo contrario serán sustituidos.

Enfoque Metodológico

Es difícil escoger un enfoque metodológico como el ideal y el mejor camino para realizar una investigación en la disciplina de la administración pública, pues se complementan y relacionan entre sí. A mi consideración el enfoque más completo es el mixto o integrado. Este último considera el uso de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa en la investigación de problemas socio-económicos, asuntos públicos, evaluación de programas y



análisis de políticas públicas. La integración de técnicas de ambos enfoques requiere de mayores recursos, sin embargo, el producto final es más abarcador y completo.

La necesidad de la investigación científica en la disciplina de la administración pública está presente y palpable. Lo importante es desarrollarla ante los nuevos retos a los que nos enfrentamos. En la misión y propósitos de la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (C.L.A.D.), su justificación dice lo siguiente: “La administración pública se enfrenta a una realidad muy compleja, cambiante y competitiva a la que han de responder con gran celeridad y flexibilidad. La globalización, la revolución tecnológica, el fenómeno de aceleración de la historia y las interdependencias entre los distintos actores políticos, sociales y económicos presentan nuevos desafíos y oportunidades que demandan acciones innovadoras. El estado actual ha de ser capaz de suministrar unos servicios públicos de calidad, universales y que den respuestas concretas a diversas necesidades y aspiraciones de una ciudadanía cada vez más diversa, plural y exigente, garantizando la equidad y compitiendo con el sector privado en la calidad de sus prestaciones. Este nuevo contexto obliga a replantearse continuamente la naturaleza y los objetivos de los procesos administrativos clásicos para poder satisfacer en todo momento las demandas de los ciudadanos de un modo adecuado a sus expectativas. Esta transformación exige la introducción de una nueva cultura administrativa sustentada en la participación democrática, la consecución de resultados y una función pública dinámica, flexible e innovadora, capaz de crear valor añadido, de suministrar servicios eficientemente y de adaptarse continuamente al cambio” (C.L.A.D. 2006).

El uso de las investigaciones científicas por los gerentes públicos contribuirá grandemente a cumplir con esos retos del siglo 21 a los que se enfrenta la administración pública de los países en desarrollo de Latinoamérica y el Caribe. En este artículo se profundiza en los enfoques metodológicos existentes y cuando utilizarlos.

Análisis

La metodología que usamos debe estar relacionada a la intención del investigador (¿qué queremos investigar?: el tema, asunto o problema), a los recursos, a la profundidad requerida, y al tipo de investigación que se desea desarrollar. El enfoque metodológico es por donde hay que empezar. Existen tres enfoques metodológicos, y estos son: el cualitativo, el cuantitativo, y el mixto o integral.

El **enfoque cualitativo** es esencial para el desarrollo de teorías y para la conceptualización de los fenómenos, asuntos o cosas que se desean investigar minuciosamente. Su prioridad es la descripción, análisis y explicación de lo interesado de forma “holística” y lo más natural posible. La descripción y explicación debe ser detallada y profunda, por eso es imperativo el uso de cuestionarios que contengan preguntas “abiertas”, que recojan el profundo sentir de los entrevistados. El análisis de los datos recogidos por la observación o por cuestionarios debe ser uno subjetivo, donde el investigador usa su preparación y su modo de ver las cosas para analizarlas. Esa subjetividad es necesaria y promulgada por los que aplican el enfoque cualitativo a sus investigaciones formales.

La **investigación cualitativa** se ha venido consolidando, en estos últimos años, como una metodología válida para la construcción de conocimiento en las ciencias sociales. Dicho enfoque propende por la subjetividad y más exactamente por la inter subjetividad, los contextos, la cotidianidad y la dinámica de interacción entre éstos como elementos constitutivos del quehacer investigativo (McNabb 2002). **El análisis de los procesos históricos, el análisis de documentos, records y archivos, el análisis de contenido (cartas, informes, discursos, artículos y/o libros), el estudio de casos, el uso de grupos focales, la observación participativa, la etnografía, el muestreo no probabilística-exploratorio y otras tantas técnicas de investigación son usadas diariamente por investigadores del enfoque cualitativo.** La **investigación cualitativa**, epistemológicamente se preocupa por la construcción de conocimiento sobre la realidad social y cultural desde el punto de vista de quienes la producen y la viven. Metodológicamente tal postura implica asumir un carácter dialógico en las creencias, las mentalidades, los mitos, los prejuicios y los sentimientos, los cuales son aceptados como elementos de análisis para producir conocimiento sobre la realidad humana. En efecto, problemas como descubrir el sentido, la lógica y la dinámica de las acciones humanas concretas, se convierten en una constante de las diversas perspectivas cualitativas. Asumir una perspectiva de tipo **cualitativo** comporta un esfuerzo de comprensión, entendido éste como la captación a través



de la interpretación y el diálogo, del sentido de lo que el otro o los otros quieren decir con sus palabras o sus silencios, con sus acciones o con sus inmovilidades (Berg 2006).

En consecuencia, no nos detendremos a hacer una comprensión exhaustiva de estas técnicas de investigación, por cuanto sólo interesa tenerlos como referentes que nos orienten en la tesis que se propone aquí: la necesidad de integrar los enfoques metodológicos, concretamente, como herramientas y como ambientes para la investigación en la disciplina de la administración pública. Abajo mostramos el modelo sugerido para estudios del enfoque cualitativo o mixto, desarrollado por el Dr. Leonardo Santana Rabell para los estudiantes de la Escuela Graduada de Administración Pública del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Este versátil modelo sirve de excelente guía para los estudiantes que están desarrollando su tesis de maestría o para aquellos estudiantes matriculados en el curso de Métodos de Investigación (nuevo nombre, según revisión curricular 2006).

MODELO SUGERIDO PARA TESIS ORIENTADAS A ESTUDIOS QUE UTILIZAN PRINCIPALMENTE ESTRATEGIAS CUALITATIVAS O COMBINADAS (Dr. Leonardo Santana Rabell)

“Es imposible elaborar un formato exclusivo para tesis orientadas a estudios de esta naturaleza. En estos casos, el formato y el orden de exposición de los capítulos dependerán de las características particulares del asunto o área temática que se investiga. El bosquejo que se expone es una mera sugerencia que deberá adaptarse al tema seleccionado y obtener la aprobación del Consejero de Tesis”.

ÍNDICE GENERAL	Página
RESUMEN	iii
DEDICATORIA (opcional)	iv
RECONOCIMIENTOS	v
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICAS (si aplica)	vi
LISTA DE FIGURAS, ILUSTRACIONES, Y MAPAS (si aplica)	vii
LISTA DE ABREVIATURAS (si aplica)	viii
GLOSARIO (si aplica)	ix
LISTA DE APÉNDICES (si aplica)	x
RESUMÉ (DATOS BIOGRÁFICOS - opcional)	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
A. Antecedentes y planteamiento del problema	1



B. Justificación y Relevancia	10
C. Objetivos de la Investigación	11
D. Preguntas de Investigación o Hipótesis	11
E. Limitaciones	12
F. Metodología	13
1. Tipo de Investigación	13
2. Muestra o participantes de la investigación	15
3. Técnicas utilizadas para el acopio y análisis de la información	20
4. Definición o términos de conceptos (si aplica)	28
5. Procedimientos (pasos o etapas a seguir para desarrollar la investigación)	35
 CAPÍTULO II	 36
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA LITERATURA	
 CAPÍTULO III	 50
PRESENTACIÓN DE LOS ANTECEDENTES DEL ASUNTO, ÁREA TEMÁTICA O PARTICIPANTES (POLÍTICA PÚBLICA, LEGISLACIÓN, ORGANIZACIÓN, PROGRAMA DE COMUNIDAD, ETC.)	
 CAPÍTULO IV	 65
DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS O EVALUACIÓN DEL ASUNTO, ÁREA TEMÁTICA O PARTICIPANTES	
 CAPÍTULO V	 75
DISCUSIÓN DE LOS HALLAZGOS O RESULTADOS	
 CAPÍTULO VI	 85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
 BIBLIOGRAFÍA (O LISTA DE REFERENCIAS)	 90
 APÉNDICES (si aplican)	 95

El Dr. Leonardo Santana Rabell claramente señala que el formato expuesto en el modelo no es exclusivo y que el estudiante junto a su mentor deberán organizar de forma prudente el orden de la investigación. Sin embargo, este el modelo de formato **cuantitativo o mixto** es de gran ayuda a los investigadores que han seleccionado dichos



enfoques metodológicos. Les da un marco de referencia y un bosquejo, que se puede enmendar dependiendo del carácter de la investigación.

El segundo **enfoque metodológico** que discutiré es el **cuantitativo**. Este enfoque pretende **medir** los conceptos estudiados a través de las escalas de medición y de esta manera “operacionalizarlos”. Esta operacionalización requiere de la transformación de los conceptos en variables, estableciendo dos o más valores (categorías). La escala **nominal** transforma el concepto en una variable que clasifica usando categorías y el orden de estas no es importante. Ejemplo: género tiene dos categorías, masculino y femenino. El orden de esas categorías no afecta la variable. La segunda escala de medición es la ordinal y tiene dos propiedades, clasifica y tiene orden de mayor a menor o *viceversa*. En las ciencias de la conducta se utiliza mucho para la medición de actitudes como: autoestima, depresión, ansiedad, dependencia, nacionalismo, ideología y muchas otras. La tercera escala de medición es la de **intervalos iguales** y tiene tres propiedades, clasifica, ordena, y tiene unas unidades iguales y perfectas que miden lo mismo siempre. Ejemplo: el presupuesto, la temperatura, el coeficiente de inteligencia, etc. Y la cuarta escala de medición lo es la **de razón** y tiene cuatro propiedades, clasifica, ordena, tiene intervalos iguales y un **ceros absoluto**. Ejemplo: el promedio académico, la estatura, el peso, el tiempo y otros (Macfie y Nufrio 2005).

La **investigación cuantitativa** es excelente para probar las teorías, las hipótesis y la **medición** de rendimiento y el desempeño de los programas de gobierno. Este enfoque trata de ser **objetivo** y de basarse en las probabilidades, estas últimas calculadas por las estadísticas. La **investigación cuantitativa** busca obtener muestras representativas de la población a estudiarse a través de fórmulas estadísticas y sistemas de selección de sujetos donde todos tengan la misma oportunidad o probabilidad de ser seleccionados. Las mediciones de la población se conocen como **parámetros** y las de las muestras como **estadísticas**. Un ejemplo sería el censo, los cálculos de un censo se conocen como **parámetros** y los de las muestras de esa población como **estadísticas** (McCall 2002).

Los **métodos probabilísticos** o **cuantitativos** se originaron para responder a las necesidades concretas del investigador social. Se les conoce también como “**métodos estadísticos**”. Por ejemplo, usan una fórmula para calcular el tamaño real de la muestra. En ellos, la selección de los sujetos debe ser al azar. En este método los resultados son más precisos y no dejan dudas como las dejaría en ciertos casos un método más simple. La **estadística** se compone de dos ramas principales, la descriptiva y la inferencial. La descriptiva nos ayuda a organizar y resumir datos de las agencias y presentarlas en gráficas y tablas. La inferencial se utiliza para hacer estimaciones y comprobar hipótesis en un determinado campo del saber. El uso de **estadística** permite hacer un gobierno más efectivo y es por eso que los que son aliados del gigantismo gubernamental, rechazan el uso de estadística que es excelente en la medición y prueba de indicadores (Blanco Peck 2006). La **estadística** es una ciencia de **toma de decisiones** que se refiere a las características de un grupo de personas u objetos basándose en la información numérica obtenida de una muestra aleatoria seleccionada de un grupo (o población). Los estadísticos se refieren a estas observaciones numéricas como la obtención de una muestra escogida al azar. Sin embargo, uno no puede ver una muestra escogida al azar. Una muestra aleatoria es solamente una muestra de los resultados finitos de un proceso de selección al azar (Babbie 2003). En la etapa de planeamiento de la investigación estadística, el cuestionamiento del tamaño de muestra (n) es crucial. Por ejemplo, el tamaño de una muestra para seleccionar de una población finita de tamaño N, se fija en: $n/(1+n/N)$, redondeado al número entero más cercano. Obviamente, mientras más grande sea la muestra, mayor será la información relevante que proporciona, y en consecuencia la estimación será más exacta y habrá un mejor criterio estadístico para realizar la prueba de hipótesis. El **muestreo aleatorio** es probablemente el **método de muestreo** más usado en la **toma de decisiones** de los gobiernos de hoy. Muchas decisiones y políticas públicas, por lo tanto, son realizadas escogiendo un número dentro de un sombrero o un grano de un barril, estos dos métodos son intentos para alcanzar una selección aleatoria de un conjunto de elementos. Pero, un verdadero muestreo aleatorio debe ser alcanzado con la ayuda de una computadora o de una tabla de números aleatorios de los cuales sus valores son generados por generadores de números aleatorios (Ruiz-Maya 2004). Afortunadamente, los **métodos probabilísticos** y **estadísticos** para el análisis de toma de decisiones bajo incertidumbre son más numerosos y mucho más poderosos que nunca. Las computadoras y los programas estadísticos hacen de los métodos cuantitativos mucho más fácil de realizar y



aplicar. El Internet provee de programas y páginas de universidades claramente establecidas para el cálculo, presentación y análisis de las estadísticas (O'Sullivan, Rassel y Berner 2002).

La **metodología cuantitativa** es una herramienta fundamental en la **Teoría de la Calidad Total**. La Calidad Total fue utilizada en primera instancia por el sector del Departamento de Defensa de los Estados Unidos en la Segunda Guerra Mundial. Mas adelante Japón lo utilizó para su sector empresarial y sus industrias, poniendo a la Calidad Total en su máxima expresión. Alrededor de cuarenta años después, Estados Unidos reencontró a la Calidad Total para aplicarla en su sector empresarial y gubernamental (Laboucheiz 2001). Es evidente entonces, que su utilización en los Estados Unidos es relativamente reciente. La Calidad Total busca la retroalimentación externa y su medición para saber la opinión del cliente y así darle participación genuina. De este modo se mejora la producción y servicios de manera continua y se anticipan los errores.

Hace algunos años el número de personas que se interesaba en por el uso de la **estadística** en las Ciencias Sociales era menor. Sin embargo hemos visto un crecimiento en la utilización de la estadística en diferentes disciplinas que estudian al comportamiento humano. La **estadística** es indispensable a la hora de estudiar fenómenos complejos, en los cuales se tiene que definir un objeto de estudio y las variables. Su estudio fomenta el **razonamiento crítico**, el cual se basa en la valoración de **evidencia objetiva**. El estudio de la **estadística** ayuda al desarrollo gerencial cuando los datos que se obtienen a través de la **metodología cuantitativa** se transforman para resolver los grandes problemas existentes en las agencias de gobierno. Estas ayudan a dar soluciones y a predecir futuros problemas en el gobierno.

Para estar en el camino de la Calidad Total se debe hacer de la **estadística**, la herramienta fundamental que sirva de guía para analizar las realidades de un campo determinado, trazar mejor los resultados y llegar a conclusiones confiables.

Diversos son los diseños del enfoque cuantitativo, y se dividen en diferentes “áreas”: a) diseños experimentales, b) diseños casi experimentales y no experimentales, c) diseños de encuesta (Hernández, Fernández y Baptista 2006). Abajo mostramos el modelo sugerido para estudios del enfoque cuantitativo, desarrollado por el Dr. Leonardo Santana Rabel para los estudiantes de la Escuela Graduada de Administración Pública del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico.

MODELO SUGERIDO PARA TESIS ORIENTADAS A ESTUDIOS QUE UTILIZAN PRINCIPALMENTE DISEÑOS CUANTITATIVOS (Dr. Leonardo Santana Rabell)

ÍNDICE GENERAL	Página
RESUMEN	iii
DEDICATORIA (opcional)	iv
RECONOCIMIENTOS	v
LISTA DE TABLAS Y GRÁFICAS (si aplica)	vi
LISTA DE FIGURAS, ILUSTRACIONES, Y MAPAS (si aplica)	vii



LISTA DE ABREVIATURAS (si aplica)	viii
GLOSARIO (si aplica)	ix
LISTA DE APÉNDICES (si aplica)	x
RESUMÉ (DATOS BIOGRÁFICOS - opcional)	xi
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
A. Antecedentes y planteamiento del problema	3
B. Justificación y relevancia	5
C. Objetivos de la Investigación	10
D. Preguntas de Investigación o Hipótesis	10
E. Limitaciones	12
CAPÍTULO II	
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA LITERATURA	15
CAPÍTULO III	
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
A. Tipo de investigación o estudio	40
B. Definición de conceptos y términos (si aplica)	
C. Intensificación y descripción de la población, muestra o selección de los participantes	45
D. Técnicas y métodos utilizadas para el acopio de la información	
E. Elaboración y prueba de los instrumentos	47
F. Administración de los Instrumentos y proceso de recopilación de datos	50
CAPÍTULO IV	
DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	51



CAPÍTULO V	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA (O LISTA DE REFERENCIAS)	75
APÉNDICES (si aplican)	81

El Dr. Leonardo Santana Rabell presenta el formato expuesto en este modelo cuantitativo. Este modelo es de gran ayuda a los investigadores que han seleccionado dicho enfoque metodológico. Es un instrumento útil para organizarse y comenzar con el bosquejo de la **investigación cuantitativa**.

El enfoque metodológico **mixto o integral** es desarrollado con ímpetu durante la década de los 1980's. Las grandes críticas de los usuarios de ambos enfoques metodológicos (el cualitativo *versus* el cuantitativo) y sus respectivas defensas, fueron creando un sector de investigadores sociales que percibieron las características positivas y complementarias de ambos y la posibilidad de unirlos. Estos pioneros del enfoque **mixto o integral** fueron acusados por los investigadores de las escuelas **cualitativas** y **cuantitativas** de tratar de adulterar y mal enfocar a las investigaciones sociales.

Son muchos los autores que abordan la cuestión cuantitativa-cualitativa. Esta formulación encierra problemas con implicaciones epistemológicas, metodológicas y técnicas de la investigación social. **Entre las posturas adoptadas sobre los métodos y técnicas de investigación social, se argumenta a favor de una postura conciliadora, que propugna la complementariedad. Ambas perspectivas han llevado a cabo un reconocimiento mutuo** (McNabb 2002). La perspectiva cuantitativa ha aflojado el énfasis en la construcción de teorías a través de la modelización y simulación, la cualitativa ha seguido con su énfasis en la construcción y generación de teorías, aumentando el aspecto verificativo y confirmativo. Hernández Sampieri considera que el primer caso es concebir la idea a investigar. El carácter más cualitativo o cuantitativo lo dará la formulación del problema. Del elemento del diseño van a depender otras decisiones de diseño. Es un proceso que va desde la idea hasta la conversión de dicha idea en un problema investigable. El problema general se concreta en preguntas de investigación y se buscan conexiones con perspectivas teóricas. De ser necesario, se utilizan técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas, creando un estudio **multi-enfoque o mixto** (Hernández, Fernández y Baptista 2006). El Dr. Leonardo Santana Rabell sugiere el uso del modelo de formato cualitativo para los estudios **mixtos**.

Conclusiones

Para los administradores públicos del presente y futuro existe una gama de técnicas y diseños de investigación modernos, tres enfoques metodológicos actualizados y modelos de formato de investigación. Además, contamos con lo último en programas y equipos de computadoras que nos facilitan extraordinariamente nuestros esfuerzos e instrumentos de recolección, análisis y presentación de los datos.

Programas de computadoras de investigación cualitativa y cuantitativa han sido desarrollados y perfeccionados a través de las últimas décadas. Los más recientes estudiosos de la disciplina de la administración pública se han beneficiado grandemente de estos adelantos metodológicos y tecnológicos. Los administradores públicos ahora se pueden preparar científicamente para hacerle frente a los retos y difíciles problemas sociales, políticos y económicos que nos afectan en esta sociedad cambiante y globalizante.

La sociedad presupone un desarrollo acelerado de la eficiencia en la producción y servicios, así como elevar la productividad y efectividad, lo que exige que el trabajo gubernamental en todas sus esferas posea un sólido fundamento científico, sobre todo en las actuales condiciones de la revolución científico - técnica; por tanto



corresponde a la administración pública un papel de suma importancia, al lograr que las investigaciones posean mayor relevancia en todas las esferas de la vida social y sean cada vez más solicitadas y utilizadas en la solución de los problemas centrales de los servicios públicos.

Bibliografía

Babbie, E. 2003. *The Practice of Social Research*. Stamford, CT: Wadsworth Publishing.

Blanco-Peck, R. 2007. La Estadística: Herramienta de Análisis y Acción Anti Corrupción. *Revista Probidad* Edición Abril. <http://revistaprobidad.info:80/tiki-index.php?page=LaEstadisticaHerramientadeAnalisisyAccionAntiCorrupcion>

Bryson, J. M. 2004. *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

CLAD. 2006. Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0054002.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2006. *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Laboucheiz, V. 2001. *Tratado de la Calidad Total*. México: Lumusa Noriega.

Macfie, B.P. y Nufrio, P. M. 2005. *Applied Statistics For Public Policy*. Armonk, New York: M.E. Sharpe.

McCall, R.B. 2002. *Fundamental Statistics for the Behavioral Sciences*. California: Wadsworth/Thomas Publications.

McNabb, D. 2002. *Research Methods in Public Administration and Nonprofit Management: Quantitative and Qualitative Approaches*. Armonk, New York: M.E. Sharpe.

O'Sullivan, E. A., Rassel, G. R. y Berner, M. 2002. *Research Methods for Public Administration*. New York: Longman.

Poister, T. H. 2003. *Measuring Performance in Public and Non Profit Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

Ruiz-Maya, L. 2004. *Métodos Estadísticos de Investigación en las Ciencias Sociales*. México: Alfa Centauro.

Santana Rabell, L. 2006. *Guía para la Elaboración de la Propuesta de Tesis*. Escuela Graduada de Administración Pública, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. (mimeografía)

Simons, Robert (2005) *Levers of Organization Design: How Managers Use Accountability Systems for Greater Performance and Commitment*. Mass: Harvard Business School Publishing.

Recibido el 2 Nov 2006

Aceptado el 28 Nov 2006