



GUÍA METODOLÓGICA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE INVESTIGACIONES

(Versión ajustada)

San José, Costa Rica
Octubre, 2018

Ficha de créditos

FICHA DE CRÉDITOS

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

Área de Desarrollo Estratégico

Equipo de trabajo:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (UNIDE)

Ajuste elaborado por:

Lizbeth Arias Aguilar

Profesional Investigadora UNIDE

Sobre la base original elaborada en 2011 por:

Juvenal Ramírez Artavia

Ex funcionario UNIDE

Con la colaboración de:

Carlos David Gamboa Pérez

Ex funcionario UNIDE

y

Marvin Quesada Núñez

Profesional Investigador UNIDE

Supervisión técnica:

Ferdinando Goñi Ortiz

Jefe UNIDE

Revisión y aprobación final del Área:

Olman Luis Jiménez Corrales

Director

Área de Desarrollo Estratégico

Diseño Gráfico:

Juan Pablo Barrientos Jiménez

San José, Costa Rica

Octubre 2018

TABLA DE CONTENIDO

Índice de Tablas	1	8. Elaboración del informe final de investigación	20
Siglas Utilizadas	2	9. Divulgación de resultados.....	21
Presentación	3	Bibliografía consultada	21
1. Diseño del proyecto de investigación.....	3	Anexos	
1.1 Idea de lo que se quiere investigar	3	Anexo 1 Enfoques de investigación	22
1.2 Esquema de la investigación.....	4	Anexo 2 Proceso de investigación	23
1.3 Revisión de literatura y estudio de la realidad por investigar.....	4	Anexo 3 Ejemplo de un proceso investigativo realizado en la Dirección General de Servicio Civil	24
1.4 Cronograma de actividades del proyecto de investigación.....	5		
2. Desarrollo del proceso de investigación.....	6		
2.1 Título de la investigación	6		
2.2 Justificación de la investigación	6		
2.3 Identificación, delimitación y formulación del problema.....	7		
2.4 Formulación de hipótesis.....	7		
2.5 Objetivos de la investigación.....	8		
2.6 Fundamentación teórica de la investigación.....	9		
3. Elementos metodológicos	10		
3.1 Enfoque epistemológico de investigación	10		
3.2 Enfoque metodológico de investigación	11		
3.2.1 Investigación cuantitativa.....	12		
3.2.2 Investigación cualitativa.....	13		
3.3 Selección del enfoque metodológico de investigación	14		
3.4 Alcances de la investigación	15		
3.5 Instrumentación de la investigación.....	15		
3.5.1 Variables	15		
3.5.2 Indicadores	16		
3.5.3 Diseño y selección de la muestra	17		
3.5.4 Determinación de métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17		
3.6 Recopilación de la información	18		
4. Análisis y presentación de resultados	19		
5. Elaboración de conclusiones.....	19		
6. Elaboración de recomendaciones	19		
7. Fuentes de información	20		

Índice de Tablas

Tabla N° 1 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	5
Tabla N° 2 - ENFOQUES EPISTEMOLÓGICOS.....	10
Tabla N° 3 - ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	15
Tabla N° 4 - DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	16
Tabla N° 5 - PRINCIPALES ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN	18
Tabla N° 6 - CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	19
Tabla N° 7 - PRINCIPALES ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN	24

SIGLAS UTILIZADAS

ADE	Área de Desarrollo Estratégico
DGSC	Dirección General de Servicio Civil
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
OGEREH	Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos
RSC	Régimen de Servicio Civil
SIGEREH	Sistema de Gestión de Recursos Humanos
UNIDE	Unidad de Investigación y Desarrollo

Presentación

La Unidad de Investigación y Desarrollo (UNIDE) del Área de Desarrollo Estratégico (ADE) de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC) ha considerado necesario releer con mirada renovada la Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones, editada en el año 2011, y con todo y que continúa siendo pertinente, necesaria y aplicable en la práctica investigativa de la DGSC y del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SIGEREH) del Régimen de Servicio Civil (RSC), consideró importante actualizar y enriquecer con ejemplificaciones, algunos de sus apartados.

Este documento constituye un recurso necesario para ir familiarizando al personal profesional de la DGSC (y del SIGEREH) con la labor investigativa y diluyendo la arraigada creencia peyorativa de que investigar es un asunto complejo reservado solo para unas pocas personas “extrañas” y hasta desvinculadas del entorno social. En ese sentido, lo que se pretende es poner en evidencia que, con una equilibrada orientación metodológica, todos estamos en posibilidad de hacer investigación y generar conocimiento nuevo o aplicarlo con beneficio para la institución.

Las pautas metodológicas insertas en este instrumento, pueden ser valoradas principalmente como consejos y recomendaciones pertinentes y útiles para encauzar el apasionante ejercicio de investigar y, por tanto, de crear, innovar y liderar procesos de cambio; en nuestro caso, en el ámbito organizativo y social. Continuar disponiendo de esta orientación metodológica, es también una forma de ir consolidando la cultura de investigación en nuestro contexto institucional, objetivo para el que aún queda mucho camino por recorrer en el ámbito de la función pública.

En concreto, la Guía aporta los elementos básicos o mínimos que se deben considerar en una investigación con perspectiva científica, desde su planeamiento y diseño, hasta la elaboración y revisión del informe. En una primera sección se aborda el diseño de la investigación que parte de consideraciones sobre la idea por investigar, para dar paso a las acciones de esquematización, fundamentación (revisión de literatura y ubicación en contexto) y programación del proyecto por emprender.

En la segunda sección se da cuenta del desarrollo de la investigación, a partir de su titulación y justificación, la construcción del problema por resolver o atender, el planteamiento de hipótesis y objetivos y el basamento teórico que sustentará el estudio. En tercer término, se trata la mirada desde la cual se asume la relación entre quien investiga y lo investigado (enfoque epistemológico y metodológico), así como la delimitación del alcance del estudio y su instrumentación hacia la recogida de datos y, finalmente, se abordan las acciones analítica, conclusiva y propositiva a partir de los resultados obtenidos y la elaboración del informe final con el que se compartirían los hallazgos.

1. Diseño del proyecto de investigación

El diseño del proyecto de investigación es la primera etapa para emprender una investigación. Es el planteamiento preliminar de la investigación por realizar e incluye los siguientes elementos:

1.1 Idea de lo que se quiere investigar

Para especificar el tema de investigación, es necesario efectuar una exploración o reconocimiento general del tema que motivó el interés por investigar. La exploración puede hacerse mediante el estudio sistemático de los textos escogidos para tal fin, pero también se pueden considerar otras fuentes, tales como: entrevistas, bases de datos y estudios de casos.

Los temas de investigación deben ser concretos y específicos, evitando la ambigüedad y procurando responder a los intereses institucionales, a las directrices emitidas por el jerarca, al plan estratégico institucional o a las necesidades particulares detectadas.

Para ello, es necesario tener respuestas claras acerca de las siguientes preguntas:

- ¿Qué se va a investigar?
- ¿Para qué se va a investigar?
- ¿Por qué es importante la investigación del tema?
- ¿A quién o a quiénes va dirigida la investigación?
- ¿Cuándo, dónde y cómo se va a investigar?

1.2 Esquema de la investigación

La esquematización es una herramienta muy útil para orientar o delimitar la búsqueda de materiales bibliográficos e información diversa -verbal o documental- sobre el tema de investigación, de manera que el investigador o la investigadora, no se desvíe o disperse entre la multiplicidad de datos.

En el esquema de investigación es recomendable incluir los siguientes aspectos:

- Tema de investigación
- Objetivo que se quiere alcanzar con la investigación.
- Problema que se va a investigar
- Hipótesis o supuesto que se pretende comprobar
- Justificación del por qué y el para qué se va a investigar
- Antecedentes: ¿quién o quiénes han escrito sobre el particular?, ¿cómo lo han hecho?, ¿hasta dónde han llegado?, ¿qué recomiendan?

1.3 Revisión de literatura y estudio de la realidad por investigar

La búsqueda, identificación, selección, lectura y análisis de bibliografía permite determinar, entre otros datos de interés:

- ¿Quiénes han escrito sobre el tema?
 - ¿Cómo lo hicieron?
 - ¿Hasta dónde llegaron?
- ¿Cuáles fueron los referentes teóricos que sustentaron la investigación? ¿Qué falta por investigar?

Esta actividad conlleva el estudio de diferentes documentos y referencias bibliográficas (físicos y digitales), tales como: libros, revistas, informes, boletines, memorias de congresos, registros estadísticos y otros de similar naturaleza, por lo que se constituye en un insumo básico para:

- Precisar el tema de investigación
 - Plantear la hipótesis
 - Redactar los objetivos
- Construir la base de la fundamentación teórica

En ese sentido, es recomendable ordenar alfabéticamente la información sobre el material consultado e indicar como mínimo los siguientes datos:

- Autor
- Año
- Título del libro, artículo o documento
 - Número de edición
 - Lugar
 - Editorial
- Número y mes de publicación en el caso de las revistas

La información documental puede complementarse con la observación y la realización de entrevistas a profesionales, académicos y otras personas conocedoras del tema por investigar.

1.4 Cronograma de actividades del proyecto de investigación

Es importante planificar las distintas actividades que conlleva la realización del proyecto, con respecto al tiempo disponible. Para ello, lo recomendable es elaborar un cronograma con el detalle de las actividades y los plazos de ejecución a lo largo del periodo que abarcará la investigación. Este cronograma debe contemplar, fundamentalmente, las actividades descritas en la Tabla N°1 mostrada a continuación:

TABLA N° 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ACTIVIDAD	En. 2018	Feb. 2018	Mar. 2018	Ab. 2018	May. 2018
1. Diseño del proyecto de investigación					
2. Revisión de literatura					
3. Construcción de la fundamentación teórica					
4. Diseño de hipótesis, delimitación de variables e indicadores					
5. Diseño y delimitación de la muestra					
6. Elaboración de instrumentos de recolección de datos					
7. Aplicación de instrumentos de recolección de datos					
8. Análisis de resultados					
9. Elaboración de anexos y gráficos					
10. Elaboración del informe de investigación					
11. Diseño de la estrategia de divulgación de resultados					

Fuente: Ramírez, J. (2011). *Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones*. Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil, Unidad de Investigación y Desarrollo.

2. Desarrollo del proceso de investigación

2.1 Título de la investigación

El título o nombre de una investigación debe ser concreto, sugerente y expresar, de manera sintética, su contenido temático central y su alcance temporal y espacial, ofreciendo al lector una idea clara acerca del tema por abordar. **Ejemplo:** "Diagnóstico sobre la Vivencia de los Valores en la Dirección General de Servicio Civil, en el periodo 2009–2011"

2.2 Justificación de la investigación

El propósito de la justificación es sustentar, con argumentos convincentes y concisos, la necesidad de efectuar el proyecto de investigación, explicando las razones por las cuales es relevante realizar el estudio, refiriendo los antecedentes, la importancia y el impacto de la misma en el ámbito institucional, e incluso, nacional e internacional. Para tales propósitos, es conveniente dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué se investiga?
- ¿Para qué se investiga?
- ¿A quién o a quiénes va dirigida la investigación?
- ¿Qué problema o problemas se resuelven con la investigación?
- ¿Qué beneficio o beneficios se esperan del conocimiento obtenido?

En este apartado, conviene hacer énfasis en los beneficios y usos que se le dará al conocimiento obtenido con la investigación y, por lo tanto, se debe hacer referencia a la utilidad del estudio, indicando para qué servirá y a quién le servirá. De igual manera, hay que señalar la relevancia social de la investigación, es decir, la trascendencia y los beneficios de la misma para la institución, la Administración Pública, el Estado y la sociedad en general.

Otros aspectos por considerar, son las implicaciones prácticas de la investigación, las cuales se refieren al uso que tendría la información obtenida en el ámbito institucional o social; el valor teórico de los vacíos de conocimiento que se cubrirán con la investigación y en caso de que así corresponda, hacer alusión a su utilidad metodológica, indicando si la investigación propone algún modelo metodológico útil y relevante para encauzar otros proyectos investigativos.

En la justificación, también es importante indicar el tipo de investigación –según la clasificación basada en el objeto de estudio- ya sea básica o aplicada.

Básica: se refiere a las investigaciones que tienen como propósito la búsqueda sistemática del conocimiento sobre la materia de estudio y que no necesariamente producen aplicaciones prácticas de los resultados.

Aplicada: su propósito es la búsqueda científica de conocimientos orientados a aplicaciones prácticas.

De hecho, la investigación aplicada es la que se ha decidido priorizar en esta Guía, en razón de permitir la utilización de los conocimientos en la práctica y en beneficio de la población usuaria de la institución.

2.3 Identificación, delimitación y formulación del problema

Una vez identificado y definido el tema de investigación, se procede a delimitar y formular el problema que se va a investigar, es decir, “la cuestión que se trata de resolver por medio de procedimientos científicos”, ya sea cualitativos o cuantitativos.

El problema de investigación surge de las dudas y vacíos que presenta la realidad de interés y de argumentos poco convincentes encontrados durante la exploración del tema, siendo necesario considerar los aspectos que a continuación se detallan:

- **Descripción del problema de investigación:** La precisión del problema resulta muy importante y, en ese sentido, hay que situarlo espacial y temporalmente. La ubicación espacial, se refiere a la delimitación geográfica y/o espacial en dónde se sitúa o tiene afectación el objeto de estudio sobre el que se va a desarrollar la investigación. Por su parte, la delimitación temporal representa el período de estudio que abarca la investigación.

Aunado a ello, se deben señalar las características de la problemática objeto de estudio: antecedentes, hechos y acontecimientos que se presentan en su entorno social, histórico, económico y político; así como las relaciones, explicaciones e identificación de datos, teorías, conceptos, axiomas y principios, entre otros, que conducen a su solución.

- **Elementos del problema:** Surgen como resultado de la descripción del problema y constituyen las características imprescindibles que permiten enunciar la situación problemática. Para tales propósitos, se debe hacer alusión a las relaciones que existen entre los hechos concretos o empíricos -obtenidos mediante la observación y la experiencia- y las explicaciones teóricas, es decir, tratar de relacionar lo empírico con lo teórico.

- **Formulación del problema de investigación:** Una vez definido o clarificado el problema, hay que precisarlo mediante la formulación de una pregunta clara, concisa y comprensible para el lector, evitando preguntas que generen respuestas de SÍ o NO, conocidas como dicotómicas. Asimismo, se deben evitar las preguntas complicadas, generales o totalizadoras a las que resulta imposible dar respuesta mediante la investigación científica.

A continuación, unos ejemplos de lo comentado:

- ¿Es posible identificar las causas de la violencia familiar en Costa Rica? En su lugar se puede preguntar ¿Cuál ha sido el impacto de la violencia familiar en la sociedad costarricense a partir del año 2000?
- ¿Cuál es el principio de las cosas? o ¿Cuál será el fin del universo? Es una forma imprecisa de formular el problema de investigación, ya que son preguntas muy generales y vagas a las que resulta imposible dar respuesta mediante la investigación científica.

2.4 Formulación de hipótesis

La palabra hipótesis se deriva de los términos griegos *hypo*: bajo y *thesis*: suposición. Las hipótesis son el punto de enlace entre la teoría y la observación; su importancia radica en que sugieren los pasos y procedimientos que deben darse en la búsqueda del conocimiento, lo que evita el riesgo de recorrer caminos transitados y trabajar en temas ya tratados que carecen de interés.

La formulación de hipótesis es una actividad común de las investigaciones cuantitativas y consiste en plantear una respuesta tentativa o preliminar a un problema determinado. Esta respuesta puede ser afirmativa o negativa. Seguidamente se presentan varios ejemplos de lo expuesto:

AFIRMATIVA

- “Las políticas fijadas por las Áreas funcionales de la Dirección General de Servicio Civil, durante el período 2006-2010, incidieron en el aseguramiento de la eficiencia de la gestión de recursos humanos en el Poder Ejecutivo”.
- “Como institución rectora de la gestión de recursos humanos en el Régimen de Servicio Civil, la Dirección General de Servicio Civil, contribuye efectivamente a la gobernabilidad democrática de Costa Rica”.

NEGATIVA

- “La imagen que tienen los usuarios externos de la Dirección General de Servicio Civil no coincide con la que poseen sus usuarios internos”.
- “No existe un ente rector del empleo público costarricense”.

En los ejemplos citados, la hipótesis reside en una suposición o conjetura que se formula como respuesta preliminar a la pregunta planteada en el problema de investigación; es, por lo tanto, una respuesta anticipada que el investigador o la investigadora someterá, luego, a verificación empírica (o en la realidad práctica), a partir de los datos recopilados. Su adecuada formulación, depende del conocimiento previo que se tenga sobre el tema de estudio. Además, es importante enfatizar que una hipótesis bien planteada facilita la labor investigativa, en lo que respecta a:

- Satisfacer el cumplimiento de los objetivos de la investigación.
 - Seleccionar el tipo de investigación.
- Seleccionar el método, las técnicas y los instrumentos de investigación.
- Seleccionar los recursos humanos y materiales requeridos para realizar la investigación planteada.

2.5 Objetivos de la investigación

Los objetivos son las intenciones que guían el proceso de investigación científica, en la medida que determinan sus alcances y limitaciones e identifican lo que se quiere investigar. Son lo que se quiere lograr con dar respuestas a las preguntas derivadas del problema objeto de estudio, por lo que constituyen una base importante para establecer la metodología de investigación. En el desarrollo de la investigación, es necesaria su revisión, con el fin de evitar confusiones y desviaciones.

Relacionado con lo anterior, Herrera citado por Gómez (2012: 29) señala que: “Los objetivos son guías del estudio, y durante el desarrollo de la investigación deben estar siempre presentes. Los objetivos deben ser congruentes con el tema, con el objeto de estudio, con el planteamiento del problema y con la formulación de la hipótesis...”.

Los objetivos también deben ser medibles, alcanzables y congruentes con las demás partes o fases de la investigación; su redacción debe ser clara y precisa, iniciando preferiblemente, con un verbo en infinitivo que denote la búsqueda de algún conocimiento, por ejemplo: evaluar, analizar, describir, desarrollar, explicar, identificar.

Durante el proceso investigativo, se formulan dos niveles de objetivos, a saber: el general y los específicos.

OBJETIVO GENERAL

Debe señalar con claridad la intención final a la que se dirige la investigación, indicando en forma global lo que se quiere alcanzar con el estudio. Debe ser viable y alcanzable en un tiempo y espacio claramente definido.

Ejemplo: “Proveer una visión prospectiva de la profesionalización de la función pública en Costa Rica, a partir del análisis de los avances y retos observados en el periodo 2000-2010”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se desprenden del general y representan los pasos que se dan para lograr el objetivo general. Son intenciones temporales, precisas, medibles y alcanzables, mediante la metodología propuesta; originándose a partir de las siguientes preguntas: ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cuánto? ¿Cómo?

Ejemplo: “Identificar los avances más relevantes que ha experimentado la Función Pública de Costa Rica, en su proceso de profesionalización, a partir del año 2000.”

2.6 Fundamentación teórica de la investigación¹

Sobre este tema conviene hacer referencia a Gómez (2012), quien señala que la ciencia está constituida por la teoría y el método de trabajo y en ese sentido, la investigación, independientemente del campo científico de que se trate, requiere de conocimientos (teorías) que ofrezcan una explicación pormenorizada del problema de estudio.

Lo anterior, recalca la importancia de la teoría dentro del proceso investigativo, ya que según Pardinás citado por Gómez (2012: 43): “Si se define la teoría como conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos, se puede deducir que el marco teórico es el marco de referencia del problema. Allí se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deben ser compatibles entre sí en relación con la investigación.”

La fundamentación teórica es entendida, como el conjunto de contenidos y supuestos conceptuales que guían la investigación y que se tratarán de comprobar, mediante procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Por ello, es necesario reunir y ordenar toda aquella información relevante que permita, ubicar, clarificar, precisar y explicar el objeto de estudio dentro de su área de conocimiento y en su contexto espacio-temporal.

En resumen, la fundamentación teórica permite:

- Recopilar y resumir conocimientos sobre el tema que se está investigando.
- Delimitar, situar y orientar teóricamente la investigación.
- Dar consistencia, unidad y coherencia a los elementos teóricos relacionados con el proceso de investigación.
- Obtener coherencia con el problema, la hipótesis y los objetivos de investigación, lo cual facilitará la búsqueda, la selección y el ordenamiento de la información precisa y requerida para ir dando respuesta a cada uno de esos elementos y, a la vez, construir los instrumentos de recolección de datos que se utilizarán para comprobar lo planteado teóricamente.
- Identificar guías de investigación para encontrar nuevas alternativas de solución al problema.
- Expresar proposiciones teóricas generales, postulados, leyes que sirvan de base para la adecuada formulación de la hipótesis, su operacionalización, e incluso para la determinación de los indicadores.

1. Para efectos de esta Guía resultan equivalentes los términos fundamentación teórica, marco teórico o marco conceptual aunque este último implica menor alcance y profundidad que los otros dos.

3. Elementos metodológicos

En este apartado se hace referencia a los elementos metodológicos que debe contener el proceso investigativo, haciendo alusión a los aspectos que seguidamente se detallan:

- Enfoque epistemológico de investigación
- Enfoque metodológico de la investigación
- Criterios para la selección del enfoque de investigación
 - Alcances de la investigación
- Instrumentación de la investigación
- Recopilación de la información

3.1 Enfoque epistemológico de investigación

El enfoque epistemológico constituye la ruta trazada para incursionar, descubrir, interpretar y comprender el sector de la realidad sometido a investigación. En tal sentido se debe indicar cuál es la visión o concepto de realidad que asume el investigador o la investigadora en su estudio. De esta visión depende, a su vez, la forma de adquirir y concebir el conocimiento científico. Según esto, se puede ubicar la investigación en el paradigma Positivista, Racionalista-Deductivo o Introspectivo-Vivencial.

La Tabla N° 2 describe esquemáticamente las principales características de los paradigmas.

TABLA N° 2: ENFOQUES EPISTEMOLÓGICOS

ENFOQUE	CARACTERÍSTICAS	MÉTODO DE HALLAZGO	OBJETO DE ESTUDIO
<i>POSITIVISTA</i>	1. Realidad independiente de las percepciones subjetivas; ajuste de las hipótesis a la realidad. 2. Descubrimiento de patrones, leyes o regularidades, medidos y expresados en lenguaje estadístico-matemático. 3. Realización de inferencias probabilísticas a partir de la observación de la regularidad y la frecuencia con que ocurren los hechos o situaciones de la realidad. 4. Experiencia y observación de hechos particulares para obtener generalizaciones o regularidades teóricas (método inductivo). 5. Los sentidos, sus prolongaciones y los instrumentos de observación y medición como vías y mecanismos de acceso, producción y validación del conocimiento.	Inducción	Relaciones causa-efecto, repeticiones de eventos
<i>RACIONALISTA-DEDUCTIVO</i>	1. Su objetivo es el diseño de sistemas abstractos dotados de alto grado de universalidad, para reproducir procesos de generación y comportamiento de ciertos hechos o aspectos de la realidad. 2. Lo relevante es la consistencia teórica de los esquemas abstractos o modelos con que se explica el surgimiento y el comportamiento de los hechos materiales y humanos, independientemente de cómo son las cosas objetivamente.	Deducción	Relaciones entrada-proceso-salida

ENFOQUE	CARACTERÍSTICAS	MÉTODO DE HALLAZGO	OBJETO DE ESTUDIO
INTROSPECTIVO-VIVENCIAL	<ol style="list-style-type: none"> Énfasis en la noción de sujeto y de realidad subjetiva por encima de la noción o de realidad objetiva. Mundo natural o social inseparable de las percepciones del sujeto, a partir del cual, éste adquiere sentido. Conocimiento generado a partir de la interpretación e interacción de la realidad externa (objetiva) y la realidad interna (subjetiva). El conocimiento como acto de comprensión, a partir de la individualidad, las vivencias, los sistemas de valores y los significados culturales que conforman la visión del mundo del sujeto. Acceso al conocimiento mediante una relación bidireccional entre el sujeto y el objeto de estudio, éste pasa a ser una experiencia vivida, sentida y compartida por aquel. Producción del conocimiento por medio del estudio de casos, la intervención en espacios vivenciales y situaciones problemáticas. 	Introspección-convivencia	Símbolos Valores Normas Creencias Actitudes

Fuente: Ramírez, J. (2011) basado en Padrón, J. (1998). "La estructura de los procesos de investigación". Recuperado de: http://padrón.entretemas.com/Estr_Proc_Inv.htm

3.2 Enfoque metodológico de investigación

El enfoque de la investigación es la forma en que se va conducir la investigación para obtener el conocimiento, es decir, de qué manera se va a abordar el objeto de estudio, en relación con el tipo de conocimiento que se pretende alcanzar.

Existen dos grandes enfoques metodológicos de investigación:



Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4) plantean que:

"Ambos enfoques emplean procesos minuciosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual. En términos generales, estos métodos utilizan cinco estrategias similares y relacionadas entre sí (Grinnell, 1997):

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras".

No obstante, dichos autores refieren que aún cuando los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo, utilizan las cinco estrategias generales citadas, cada uno posee sus propias características, las cuales se especifican a continuación:

3.2.1 Investigación cuantitativa

- Las dimensiones de los fenómenos o problemas de investigación, son valoradas y analizadas, mediante preguntas tales como: ¿cada cuánto ocurren y con qué magnitud?
- El investigador o la investigadora sigue los pasos descritos hasta ahora: plantea un problema de investigación, concreto, claro y conciso; realiza una lectura y análisis de la bibliografía existente sobre el tema de estudio y a la vez construye la fundamentación teórica que guiará el estudio.
- De la fundamentación teórica, se deriva la formulación de hipótesis, las cuales se generan con anterioridad a la recolección y análisis de los datos y ésta se fundamenta en la medición de las variables contempladas en las hipótesis, razón por la cual los datos deben ser analizados mediante métodos estadísticos.
- Se trata de mantener el control sobre el proceso investigativo para disminuir la incertidumbre y el error en la comprobación o el rechazo de la hipótesis.
- Los análisis cuantitativos se explican de conformidad con los estudios realizados con anterioridad (teoría) y la hipótesis formulada previamente, por lo que la interpretación de los datos, son una explicación de cómo los resultados se conectan con el conocimiento existente.
- El investigador o la investigadora deben evitar que sus creencias, temores, deseos y tendencias intervengan en los resultados logrados. Lo anterior, debido a que la investigación cuantitativa debe ser lo más "objetiva" posible.
- Las decisiones sobre el método, se deben tomar previo a la obtención de los datos, ello por cuanto las investigaciones cuantitativas siguen un modelo previsible y estructurado.
- En una investigación cuantitativa, los resultados hallados en la muestra previamente definida, pueden ser generalizados para una población mayor (universo). Aunado a ello, también son susceptibles de responder, objetar, impugnar o rebatir, dando origen a otras investigaciones.
- El fin primordial de las investigaciones cuantitativas es la formulación y demostración de teorías ya que las mismas buscan confirmar y prever los fenómenos estudiados, examinando los hechos o datos más recurrentes y las relaciones causales entre los elementos del problema.
- En las investigaciones cuantitativas se sigue en forma estricta el proceso de investigación. Los datos obtenidos cuentan con estándares de validez y confiabilidad; permitiendo llegar a conclusiones que contribuirán a la generación de conocimiento.

3.2.2 Investigación cualitativa

- En la investigación cualitativa, si bien el investigador o la investigadora plantea un problema, no sigue un proceso tan definido como en la investigación con enfoque cuantitativo. Al inicio, los planteamientos no son tan concretos y las preguntas de investigación por lo general, no se han conceptualizado o precisado por completo.
- La base de las investigaciones cualitativas recae en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir para luego crear fundamentaciones teóricas), es decir, van de lo particular a lo general. Hernández y otros (2014: 8), ejemplifican lo expuesto, citando que: "...en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender el fenómeno que estudia. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general".
- En las investigaciones cualitativas, por lo general, no se prueban las hipótesis ya que las mismas son producto del estudio. Estas se plantean durante el proceso investigativo y se "afinan" al momento de recolectar los datos.
- Los métodos para la recolección de datos no están estandarizados ni establecidos completamente, más bien se refiere a obtener información sobre las apreciaciones y puntos de vistas de las y los participantes (individuos, grupos y colectividades), tales como emociones, prioridades, sentimientos, experiencias y significados.
- Para tales efectos, el investigador o la investigadora plantea preguntas abiertas, por lo que la obtención de datos, proviene de las manifestaciones o expresiones del lenguaje verbal, no verbal, escrito y visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales. Sobre este tema, Patton citado por Hernández y otros (2014: 9) "...define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y manifestaciones."
- Se utilizan técnicas para la recopilación de los datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida e interacción e introspección con grupos o comunidades.
- El proceso de investigación es más flexible; su intención es "reconstruir" la realidad, a partir de la percepción de los actores sociales que intervienen en el estudio. Se evalúa el desarrollo natural de los sucesos sin que exista manipulación de la realidad.
- Se parte de que la "realidad" se concreta mediante las interpretaciones de las y los participantes en el estudio, respecto de sus propias realidades, considerando además la realidad del investigador o la investigadora; así como la que resulta de la interacción de todos los actores. Aunado a ello, se considera que "...son realidades que van modificándose conforme transcurre el estudio y son las fuentes de los datos." (Hernández y otros: 2014: 9).

- Conforme con lo expuesto, el investigador o la investigadora a partir de las experiencias o vivencias de las y los participantes, construye el conocimiento, siempre teniendo en cuenta que es parte del problema en estudio. Así las cosas, en las investigaciones cualitativas convergen la variedad de ideologías y cualidades únicas de las personas.

- Las investigaciones cualitativas no buscan generalizar los resultados, mediante la utilización de estadísticas, a poblaciones más extensas ni obtener necesariamente muestras representativas. Por lo general, los estudios bajo este enfoque no llegan a repetirse.

En el Anexo N° 1, se presentan en forma esquemática y resumida, las características principales de los enfoques de investigación cuantitativa y cualitativa.

3.3 Selección del enfoque metodológico de investigación

Para la selección del enfoque de investigación, seguidamente se exponen algunos criterios que pueden resultar útiles para elegir entre uno y otro enfoque:

Características de la realidad por investigar

Si el evento, acontecimiento o realidad por estudiar es susceptible de cuantificarse y expresarse en términos de datos estadísticos, entonces resulta apropiado utilizar el enfoque cuantitativo. Si por el contrario, el tipo de realidad por abordar resulta primordialmente susceptible de estudiarse cualitativamente, como ocurre con ciertas áreas o temas relacionados con el mundo de la cultura, los hechos sociales y la ética, el enfoque apropiado sería, más bien, el cualitativo.

Finalidad y tipo de necesidad que se quiere resolver con la investigación

En este caso, lo importante es determinar hasta dónde se quiere llegar con la investigación. El enfoque cuantitativo resulta procedente para obtener mediciones, generalizaciones y regularidades basadas en datos estadísticos, y en esa perspectiva, el propósito de las investigaciones cuantitativas es registrar, describir, contrastar y aplicar resultados basados en mediciones objetivas de la realidad.

Sin embargo, este tipo de investigaciones pueden resultar insuficiente para profundizar, explicar y obtener una visión más amplia y comprensiva de la realidad estudiada, en donde también entran en juego aspectos que van más allá de la generalización que aporta el dato cuantitativo, como lo son los valores y la individualidad de las personas, siendo conveniente la aplicación del enfoque cualitativo.

Experiencia o familiaridad del investigador o la investigadora

Es recomendable elegir el enfoque con el que se sienta más familiarizado/a y seguro/a para investigar. La experiencia, el conocimiento y la familiaridad que el investigador o la investigadora tenga, son factores muy importantes para decidir el tipo de enfoque; sin dejar de considerar la naturaleza del objeto de estudio y las intenciones que se tenga con el problema que se desea investigar.

3.4 Alcances de la investigación

Otro de los aspectos por considerar dentro de los elementos metodológicos son los alcances de la investigación. En la siguiente tabla se describen las características más distintivas de los diferentes alcances de investigación:

TABLA N° 3: ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

Alcance de la Investigación	Características
EXPLORATORIA	1. Dirigida básicamente a explorar áreas, temas o acontecimientos sobre los que se ignora o existe escaso conocimiento acerca de sus causas y características.
DESCRIPTIVA	1. Dirigida a ampliar o profundizar áreas, acontecimientos o temas relevantes de la realidad, en los que existen vacíos o un conocimiento insuficiente. 2. Provee registros de los hechos, eventos o situaciones que definen sistemáticamente determinada realidad. 3. Surge de preguntas dirigidas a describir: ¿Cómo es x? ¿Qué es x? ¿Qué ocurre en calidad de x o bajo la forma de x? 4. Utiliza operaciones estandarizadas: observaciones, definiciones y comparaciones.
EXPLICATIVA	1. Dirigida a determinar la causa por la que ocurren hechos o situaciones del mundo social o natural; su interés es conocer relaciones de dependencia causa-efecto. 2. Su objetivo es proveer modelos teóricos explicativos, abstractos, universales y generales que permitan elaborar predicciones y diagnósticos dentro del área de la realidad a la cual se refiere el modelo. 3. Se estructura con base en preguntas cuya lógica es responder o interpretar la ocurrencia de un evento, a partir de otro evento, tales como: ¿Por qué ocurre x? ¿De qué depende x? ¿Qué clase de hechos condicionan la ocurrencia de x?
CONTRASTIVA	1. Dirigida a someter a crítica y prueba la confiabilidad de ciertos planteamientos teóricos; detectar errores, inconsistencias y vacíos, ya sea para desecharlos y reajustarlos o, bien, para incrementar su credibilidad. 2. Su objetivo es proveer contra-pruebas o argumentos a favor de una teoría previamente construida. 3. Se estructura sobre preguntas dirigidas a aceptar o negar, provisionalmente, una hipótesis teórica, por ejemplo: ¿Es cierto que x? ¿Se da x cada vez que ocurre q? ¿Es verdadero el antecedente r y es falso el consecuente s?
APLICATIVA	1. Dirigida a proveer tecnologías o esquemas de acción derivados de los conocimientos teóricos construidos dentro de la respectiva línea de investigación. 2. Surge de expectativas de innovación, cambios y mejoramiento de una situación considerada inconveniente, deficitaria o susceptible de ser mejorada o transformada, mediante la aplicación un modelo teórico.

Fuente: Ramírez, J. (2011) basado en Padrón, J. (1998). "La estructura de los procesos de investigación". Recuperado de: http://padrón.entretemas.com/Estr_Proc_Inv.htm

3.5 Instrumentación de la investigación

Previo a la delimitación y construcción de los instrumentos de investigación se debe considerar y definir una serie de elementos de utilidad para la recolección y el análisis de los datos, los cuales se indican a continuación:

3.5.1 Variables

Martínez (2012: 119) concibe "...por **variables** o **categorías** a las propiedades de los hechos, cualidades o atributos a estudiarse, algunas de las cuales pueden modificarse o adquirir diversos valores en una investigación. Derivan de los objetivos y/o de las hipótesis, por lo que deben definirse con claridad. Además es preciso registrar su desarrollo y comportamiento dentro de la investigación..."

En virtud de lo anterior, se puede decir que las variables son las propiedades, cualidades, atributos o características de un evento, situación u objeto de investigación (personas, cosas, situaciones, etc.) y por lo consiguiente toda investigación gira en torno a la medición -cuantitativa o cualitativa- de las variables y sus relaciones. Como ejemplos de variables pueden citarse las siguientes:

Educación**Nacionalidad****Posición Social****Escolaridad****Motivación****Creatividad****Actitud**

Las variables, según Gómez (2012) son aplicables tanto a personas como a objetos y diversos fenómenos, en el tanto adquieren distintos valores y manifestaciones en relación con una variable específica. Al respecto, cita como ejemplo que la actitud de los estudiantes ante un examen, puede medirse mediante el nerviosismo, la preocupación, la tranquilidad y la indiferencia.

Diversos autores como Martínez (2012) y Gómez (2012), también refieren que existen diferentes tipos de variables, siendo las básicas la variable independiente y la variable dependiente:

• **Variable independiente:** Es la que produce modificaciones o incidencias en otra variable con la cual está relacionada. Suele designarsele, por ello, variable causal.

• **Variable dependiente:** Es la que experimenta modificaciones o efectos, siempre que la variable independiente cambia de valor o modalidad. Por ello, también, puede decirse que esta variable es efecto o consecuencia de la variable independiente.

3.5.2 Indicadores

Delimitadas las variables, es preciso conceptualizarlas y operacionalizarlas. Según Bernal (2010: 141) "Conceptuar una variable, quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por ella. Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición".

Por lo tanto, los indicadores son las manifestaciones externas, empíricas y observables por medio de las cuales pueden medirse las variables. Por ejemplo, el ingreso económico de una persona es un indicador de su posición social.

En la Tabla N° 4 se presenta un ejemplo de variables e indicadores. Para tales efectos, se quiere determinar si el nivel de escolaridad influye en el comportamiento social de la persona en el trabajo.

TABLA N°4: DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional (Indicadores)
<i>Nivel de escolaridad (Variable Independiente)</i>	Es el nivel de estudios con que cuenta una persona por asistir a un centro de enseñanza que es parte del sistema educativo formal.	Porcentaje de personas que no cuentan con estudios Porcentaje de personas con primaria completa Porcentaje de personas con primaria incompleta Porcentaje de personas con secundaria completa Porcentaje de personas con secundaria incompleta Porcentaje de personas con estudios universitarios completos Porcentaje de personas con estudios universitarios incompletos.
<i>Comportamiento social de la persona en el trabajo (Variable Dependiente)</i>	Se entiende como el conjunto de acciones actitudes y conductas evidenciadas en la persona durante su tiempo laboral y en sus respectivas relaciones cotidianas.	Muestra respeto con sus compañeros y compañeras de trabajo, jefaturas y clientes. Cumple con las normas que regulan su relación de trabajo con la organización Cumple con los horarios previamente establecidos por la organización. Cantidad de quejas presentadas por actuaciones de la persona en el trabajo. Cantidad de reconocimientos por el desempeño demostrado.

Fuente: Dirección General de Servicio Civil, Área de Desarrollo Estratégico, Unidad de Investigación y Desarrollo 2018.

3.5.3 Diseño y selección de la muestra

Esta información resulta útil básicamente para las investigaciones cuantitativas. En este sentido, es necesario tener presente los siguientes conceptos:

- **Población:** Es el conjunto total de elementos considerados en la realización de la investigación.
- **Muestra:** Es la parte de la población con la que se va a trabajar directamente en la investigación. El objetivo del muestreo es lograr que las poblaciones muy grandes o infinitas puedan ser estudiadas por medio de un sector representativo de ésta.
- **Tamaño de la muestra:** Para definir el tamaño de la muestra hay que considerar las características de la población. Si la población es muy homogénea, la muestra puede ser pequeña; por el contrario, si la población, es muy diversa o heterogénea, entonces es conveniente aumentar el tamaño de la muestra.
- **Selección de la muestra:** En general, la selección de la muestra puede hacerse desde tres perspectivas:
 - **Aleatoria o al azar:** El muestreo aleatorio consiste en darle a cada uno de los elementos de la población por estudiar, la misma probabilidad de ser incluido en la muestra.
 - **Intencional:** Consiste en utilizar como criterio de selección, el conocimiento y la experiencia que se tiene sobre la población por estudiar. En este sentido, el propósito es escoger aquellos elementos de la población que resulten más pertinentes para el propósito de la investigación.
 - **Por conveniencia:** El muestreo por conveniencia consiste en escoger aquellos elementos de la población que resulten más fácil de conseguir o acceder.

3.5.4 Determinación de métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta fase se definen cuáles son los métodos, técnicas e instrumentos que el investigador o la investigadora utilizará para recopilar la información. Seguidamente se presenta una breve explicación sobre los elementos mencionados:

- Métodos:** La palabra método significa camino, vía o ruta hacia una meta y, científicamente hablando, se refiere al camino que lleva al conocimiento. Por lo tanto, el método consiste en el procedimiento que se sigue en la investigación para conocer o encontrar la verdad acerca de determinado fenómeno. En tal sentido, el método funciona como una especie de brújula que orienta la investigación e impide desviarse o perderse entre la multiplicidad de información. También el método resulta importante para plantear problemas, elegir técnicas y solucionar problemas surgidos antes, durante y después de la investigación. Éstos pueden ser lógicos o teóricos y empíricos:
- **Métodos lógicos o teóricos:** Existe diversidad de métodos lógicos o teóricos y no existe una clasificación única de ellos, como ejemplos pueden citarse: histórico-lógico, hipotético-deductivo, analítico-sintético, inductivo-deductivo, sistemático, abstracto-concreto, modelación.
 - **Métodos empíricos:** Son aquellos que permiten el conocimiento directo de los objetos o hechos, mediante el uso de la experiencia, verificando y comprobando las concepciones teóricas. Entre ellos pueden citarse: La observación, la medición, la experimentación.

Técnicas: Es la herramienta o el conjunto de mecanismos, instrumentos, medios o recursos por los cuales se aplica el método en una ciencia particular. Están dirigidas a recolectar, conservar, analizar y transmitir datos de los hechos u objetos investigados. Algunas de las técnicas de investigación social son: el test, el experimento, la encuesta, el grupo focal, la entrevista, el cuestionario, la hoja de cotejo, la escala.

Instrumentos: Finalmente, las técnicas deben ser instrumentalizadas, de manera que puedan aplicarse en forma particular, según la necesidad de la investigación. Ejemplos de instrumentos de investigación son: fichas de observación, formularios de preguntas, registro de observación, cuadernos de notas, diarios de campo.

En la siguiente tabla se presenta un ejemplo que resume los principales elementos, relacionados con los temas desarrollados en el apartado 3.5 (Instrumentación de la investigación) de esta Guía, que deben considerarse para emprender y orientar el proceso investigativo.

TABLA N° 5: PRINCIPALES ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Objetivos	Variables	Sujetos	Indicadores	Métodos	Técnicas	Instrumentos
Medir, por medio del criterio de políticos y de expertos del SIGEREH, el nivel de incidencia de las directrices técnico-normativas fijadas por las áreas sustantivas de la DGSC, en la eficiencia de la gestión de recursos humanos de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.	Precisión de las directrices fijadas.	Directores de Áreas sustantivas de la DGSC.	Oficios circulares. Resoluciones.	Medición	Entrevista. Cuestionario	Formularios con preguntas abiertas y cerradas
	Pertinencia de las directrices fijadas.	Directores de Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil.	Decretos Ejecutivos.			
	Aplicabilidad de las directrices fijadas.	Oficiales Mayores.	Información de expertos del SIGEREH.			
	Subsistemas de la GRH con mayor incidencia de las directrices fijadas.					
	Subsistemas de la GRH con menor incidencia de las directrices fijadas.					

Fuente: Ramírez, J. (2011). *Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones*. Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil, Unidad de Investigación y Desarrollo

3.6 Recopilación de la información

Una vez que se cuenta con un adecuado marco de sustentación teórica (fundamentación teórica de la investigación) y los elementos metodológicos debidamente clarificados, incluyendo, los métodos, técnicas e instrumentos, se pasa a la fase de recopilación de la información y diseño del respectivo cronograma. Para ello, es conveniente planear con el debido detalle, el conjunto de actividades que esta tarea supone.

Como mínimo se deben considerar las actividades incluidas en el Ejemplo de la TABLA N° 6.

TABLA N° 6: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	ENE 2011				FEB 2011				MAR 2011				ABR 2011			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Concertación de citas para realizar entrevistas, observaciones o aplicar cuestionarios u otros instrumentos de recolección de datos.																
2. Programación de visitas, entrevistas, observaciones de campo.																
3. Aplicación de cuestionarios u otros instrumentos de recopilación de datos.																
4. Recopilación de cuestionarios y otra información.																
5. Clasificación de la información.																
6. Análisis de la información.																

Fuente: Ramírez, J. (2011). *Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones*. Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil, Unidad de Investigación y Desarrollo

4. Análisis y presentación de resultados

Una vez recopilada la información, se procede a analizar los resultados, exponiendo y explicando los hallazgos más relevantes en relación con el problema que originó la investigación y, en referencia a cada uno de los aspectos consultados por medio del instrumento o los instrumentos de recolección de datos aplicados.

En el caso de las investigaciones cuantitativas, los resultados deben organizarse y explicarse en torno a la medición de cada variable considerada en el estudio, reseñando los diferentes datos estadísticos obtenidos y su interrelación con otras variables implicadas. Es conveniente complementar la información verbal con gráficos o cuadros estadísticos que faciliten la visualización de los datos obtenidos.

5. Elaboración de conclusiones

A partir del análisis de los resultados, se procede a hacer una síntesis, en las que se puntualizarán los aspectos más relevantes derivados de la investigación. Las conclusiones deben inferirse estricta y claramente de los resultados de la investigación. Además, es importante que resuman y reflejen todos los elementos relevantes generados por la investigación y en concordancia con los objetivos prefijados.

6. Elaboración de recomendaciones

Con base en las conclusiones inferidas de la investigación, se procede a plantear aquellas recomendaciones que resulten pertinentes, ya sea para, profundizar ciertos temas o problemas de los resultados de la investigación, o bien, para la aplicación del conocimiento adquirido en situaciones específicas.

Las recomendaciones también pueden orientarse a la innovación, la generación de cambios institucionales, la capacitación del personal funcional y la aplicación de medidas administrativas que favorezcan la gestión institucional.

7. Fuentes de información

Se debe mencionar las diversas fuentes –orales, escritas, digitales- consultadas en el proceso de investigación, tales como: libros, revistas, entrevistas y páginas o direcciones de Internet.

La descripción de las fuentes bibliográficas consultadas deben incluir, como mínimo, los siguientes elementos: nombre del autor, año, título del libro o documento o artículo, edición, lugar, entidad editorial y número de página.

Ejemplo:

- Gurdíán Fernández, Alicia (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa. San José, Costa Rica: Colección Investigación y desarrollo educativo regional (IDER).

Cuando se trate de artículos de revistas, se debe citar el autor del artículo, el título del artículo; el nombre, el volumen, el número y la fecha de edición de la revista donde se publicó el artículo.

En el formato de las citas y referencias bibliográficas pueden aplicarse las normas establecidas por la Asociación Americana de Psicólogos (conocida como APA, por sus siglas en inglés).

En toda cita o referencia inserta en el texto, se debe incluir siempre la referencia bibliográfica abreviada; por ejemplo: (Sampieri, 2006: 234). Además, si el contenido de la cita es una transcripción textual de un libro u otro documento –físico o digital-, el texto respectivo debe ir entrecomillado y dentro del párrafo si es menor a 40 palabras y en caso de ser mayor de 40 palabras debe ir sin comillas, fuera del párrafo y con sangría izquierda.

8. Elaboración del informe final de investigación

Si bien, el informe constituye el compendio de resultados obtenidos al final del proceso de investigación, esto no significa que su preparación inicie hasta que dicho proceso concluya; por el contrario, es importante que este informe se vaya construyendo conforme avanza el proceso, de manera que cuando éste culmine ya el informe esté bastante adelantado.

Para la preparación del informe final de investigación, como mínimo, se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Portada:** Incluir el nombre de la institución y su emblema, el nombre del Área, Departamento o Unidad responsable de la investigación, el título de la investigación, ciudad, país, fecha.
- **Ficha de créditos:** En esta ficha se debe incluir la siguiente información: nombre del autor(a) o de los autores(as) de la investigación, nombre del coordinador(a) o supervisor(a) técnico(a) de la investigación, nombre del superior jerárquico del Área o Unidad responsable de la investigación.
- **Índice o tabla de contenidos:** Incluir un índice con los contenidos temáticos del informe.
- **Resumen ejecutivo:** Incluir un resumen de una página en el que se presente una breve reseña sobre el propósito, la metodología y los resultados de la investigación.
- **Cuerpo o desarrollo del informe:** El cuerpo del informe debe contemplar las siguientes partes:
 - **CAPÍTULO I:** Introducción, justificación, planteamiento del problema, hipótesis, objetivos.
 - **CAPÍTULO 2:** Fundamentación teórica de la investigación.
 - **CAPÍTULO 3:** Elementos metodológicos.

- **CAPÍTULO 4:** Análisis y presentación de resultados.
- **CAPÍTULO 5:** Conclusiones.
- **CAPÍTULO 6:** Recomendaciones.
- **Fuentes de información**
- **Anexos:** Incluir los instrumentos empleados en la investigación (cuestionarios, entrevistas), así como, formularios, tablas, gráficos y cualquier otro documento considerado en la investigación y que sirve de complemento al estudio.

9. Divulgación de resultados

Se requiere diseñar una estrategia para dar a conocer los resultados obtenidos con la investigación realizada. Esta estrategia incluye la elaboración de materiales, la calendarización de fechas y horarios, la definición de los métodos, técnicas, instrumentos y mecanismos mediáticos que implicará el proceso de difusión.

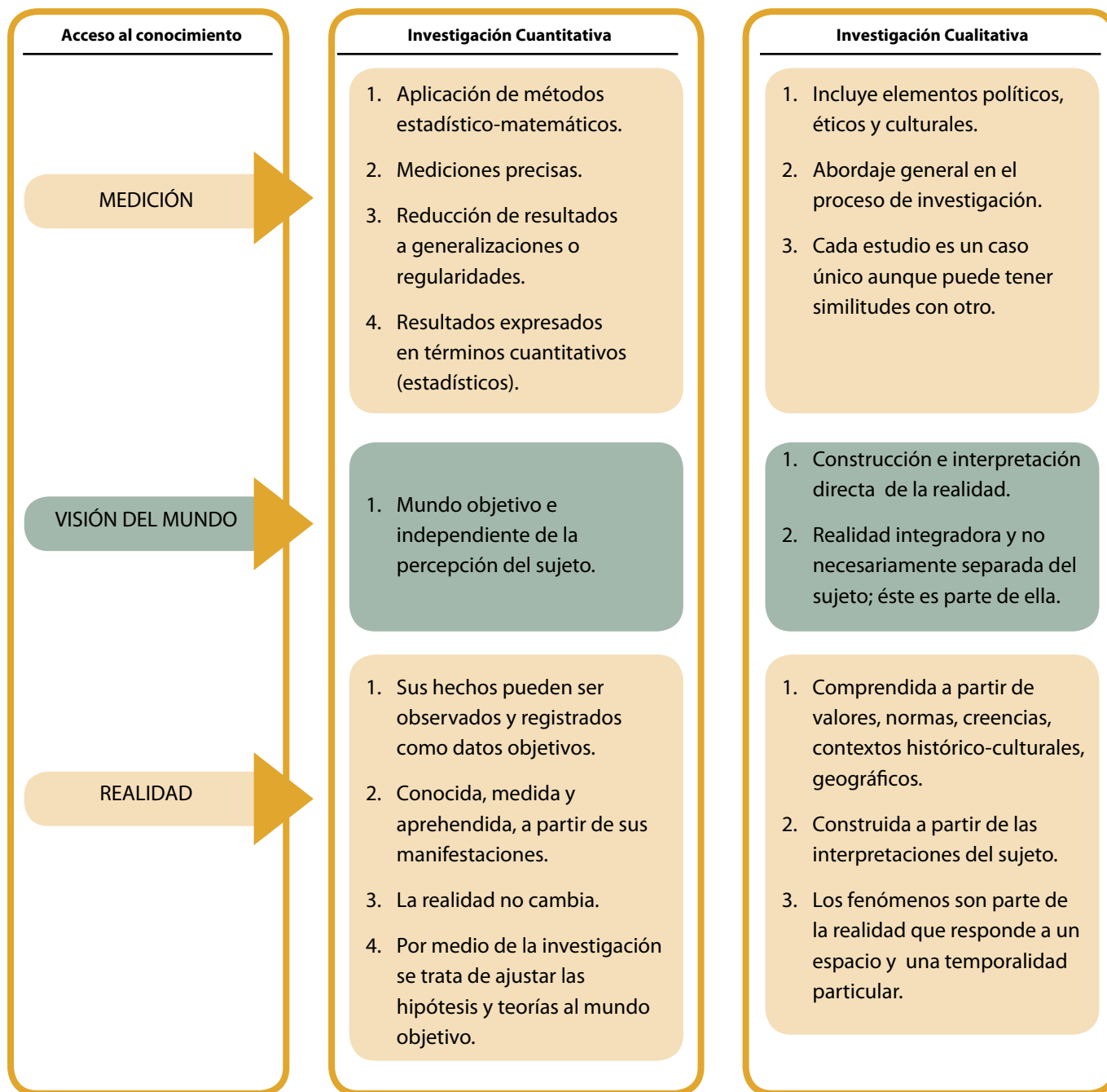
Bibliografía consultada

- Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. y Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Linares Espinosa, C. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/metodologiainvestacle/reporte-capitulo-6-formulacion-hipotesis>.
- Martínez Ruiz, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Cengage Learning.
- Ramírez Artavia, J. (2011). *Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones*. San José: Dirección General de Servicio Civil.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: EDITORIAL LIMUSA.

ANEXOS

ANEXO 1

Enfoques de investigación



Fuente: Ramírez, J. (2011). *Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones*. Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil, Unidad de Investigación y Desarrollo

ANEXO 2

Proceso de Investigación



ANEXO 3

Ejemplo de un proceso investigativo realizado en la Dirección General de Servicio Civil

En este apartado se presenta un ejemplo relacionado con el proceso investigativo sobre prioridades de investigación y condiciones organizacionales de la labor investigativa en el SIGEREH del RSC, realizado en el año 2014 por la señora Edith Fonseca Sandoval y el señor Juvenal Ramírez Artavia, quienes en ese entonces, laboraban para la UNIDE de esta DGSC. El mismo contiene los diferentes apartados de la “Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones”, con el propósito de ilustrar, paso a paso, el desarrollo del proceso de investigación.

Para demostrar cada uno de los apartados de esta Guía, en algunos casos se hacen transcripciones textuales del documento, en el cual constan los resultados de la investigación citada; en otros casos, se construyeron ejemplos en conjunto con uno de los autores de este estudio.

TABLA N° 7: PRINCIPALES ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE EN UN PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Título de la investigación	Diagnóstico sobre prioridades de investigación y condiciones organizacionales de la labor investigativa en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil Costarricense: 2012-2014
Justificación de la investigación	El diagnóstico que aborda esta investigación aportará elementos esenciales para orientar la labor investigativa y las investigaciones mismas, hacia necesidades presentes y futuras, favoreciendo la racionalización de los recursos y, por ende, el mejor uso del conocimiento generado a partir de sus resultados. En fin, la investigación procura llenar un vacío en la información disponible sobre la labor investigativa en el SIGEREH; es decir, conocer en qué condiciones: humanas, administrativas, organizacionales y tecnológicas, se encuentra dicha labor.
Tipo de investigación	Esta investigación es “ <i>Aplicada</i> ”, en la medida que está orientada a la aplicación práctica en el ámbito del SIGEREH del RSC.
Identificación, delimitación y formulación del problema	<p>La identificación de prioridades de investigación-presentes y futuras- resulta fundamental para formular programas y líneas de investigación que consideren las deficiencias por superar en el corto y mediano plazo. Pero asimismo, conocer en detalle las condiciones humanas y materiales con las que se cuenta, es un factor imprescindible para determinar las estrategias interinstitucionales que requieran implementarse para la mejora de la labor investigativa y la gestión de sus resultados.</p> <p>El problema de investigación se circunscribe, por lo tanto, a la necesidad de superar la carencia de información confiable y actualizada sobre las prioridades presentes y futuras de investigación en materia de gestión de recursos humanos, y las condiciones humanas, administrativas, organizacionales y tecnológicas en las que operan las OGEREH en relación con dicho tema.</p> <p>Aunque compleja, por la multiplicidad de variables que intervienen en su generación, la problemática puede resumirse en una pregunta concreta y retadora: ¿Cuáles son las necesidades prioritarias de investigación en el contexto del Sistema de Gestión de Recursos Humanos del RSC y en qué condiciones -humanas y materiales- se encuentran sus órganos constitutivos para asumir en forma sistemática la labor investigativa y la gestión de sus resultados?</p>
Formulación de hipótesis	En el RSC existen necesidades prioritarias de investigación por diagnosticar y condiciones humanas y materiales adecuadas para asumir la labor investigativa por parte de los órganos constitutivos del SIGEREH.

Objetivos de la investigación	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar necesidades presentes y futuras de investigación, y las condiciones en las que opera la labor investigativa en materia de gestión de recursos humanos y temas afines, en el contexto institucional del Régimen de Servicio Civil, en el periodo 2012-2014.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la situación en qué se encuentran las Oficinas de Gestión de Recursos Humanos (OGEREH), en lo que concierne a las condiciones humanas, administrativas y de recursos disponibles para el desarrollo de investigaciones de nivel científico, en gestión de recursos humanos y materias afines. 2. Identificar necesidades presentes y futuras de investigación en materia de Gestión de Recursos Humanos y del Empleo Público, en el ámbito del Régimen de Servicio Civil. 3. Actualizar los registros de necesidades y resultados de investigaciones realizadas en el ámbito institucional, con la información suministrada por expertos en temas relacionados con los requerimientos de investigación. 4. Determinar niveles de utilidad y aplicación de los resultados o conocimientos aportados por los estudios sobre necesidades de investigación en su institución. 5. Identificar las políticas que, en materia de investigación, tienen las organizaciones que conforman el Régimen de Servicio Civil, para el fortalecimiento de la gestión de los recursos humanos y el empleo público.
Fundamentación teórica de la investigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contexto Institucional del RSC 2. La Gestión de Recursos Humanos en el RSC <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Surgimiento del SIGEREH 2.2 Estructura y funcionamiento del SIGEREH 2.3 Funcionamiento y atribuciones de las OGEREH 2.4 Distribución y organización de las OGEREH 3. Visión Prospectiva de la Investigación 4. Gestión del Conocimiento 5. La Labor Investigativa en la DGSC 6. Condiciones Organizativas de la Labor Investigativa en el SIGEREH <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Políticas de investigación en el SIGEREH 6.2 Programas y líneas de investigación 6.3 Disponibilidad de recursos humanos y financieros 6.4 Capacidades técnicas de los Recursos Humanos dedicados a la investigación 6.5 Condiciones tecnológicas para la investigación 6.6 Apoyo gerencial a la labor investigativa 6.7 Cantidad de personal dedicado a la investigación 6.8 Utilidad y aplicación de los resultados de investigación
Enfoque epistemológico de investigación	<p>En el enfoque epistemológico de este estudio, prevalece el paradigma "<i>Positivista</i>", en la medida que se da por supuesto la existencia de una realidad objetiva e independiente del investigador o de la investigadora. Esta realidad es estudiada y analizada a través de sus manifestaciones por medio de procedimientos estadísticos que permitirán obtener frecuencias de la ocurrencia de los hechos estudiados.</p>
Enfoque metodológico de la investigación	<p>El enfoque metodológico de esta investigación es cuantitativo.</p>
Criterios para la selección del enfoque metodológico de investigación	<p>Características de la realidad por investigar: se consideró que la realidad abordada es susceptible de mediciones cuantitativas y expresable mediante datos estadísticos.</p> <p>Finalidad y tipo de necesidad que se requiere resolver con la investigación: se requerían datos estadísticos sobre el tema de investigación, es decir, las prioridades de investigación en el SIGEREH y determinar además las condiciones -humanas y materiales- de sus órganos constitutivos para asumir en forma sistemática la labor investigativa y la gestión de sus resultados.</p> <p>Experiencia o familiaridad del investigador o la investigadora: se optó por este enfoque dado el conocimiento y la familiaridad que el autor y la autora tenían con la orientación metodológica de la investigación.</p>

Alcances de la investigación

La investigación es de carácter exploratorio-descriptivo. Por una parte, se pretende determinar de manera prospectiva, áreas prioritarias en materia de recursos humanos y temas afines, en las que se requiere investigar con mayor urgencia, así como, conocer la situación real en la que se encuentra el total de las OGEREH incluidas en el estudio, en cuanto a recursos y condiciones organizacionales que faciliten la labor investigativa en cada entorno institucional.

Por otra parte, esta fase exploratoria será complementada con el registro y descripción de los hechos o evidencias surgidos en torno a las variables consideradas en la investigación.

Instrumentación de la investigación**Variable**

Recursos administrativos
Recursos humanos
Recursos tecnológicos

Indicadores

Cantidad de recursos asignados a la labor investigativa

Variable

Necesidades de corto plazo
Necesidades de mediano y largo plazo

Indicadores

Investigaciones realizadas por periodo en temas de Recursos Humanos y temas afines

Diseño y selección de la muestra**Población objeto de estudio**

La población considerada en la investigación consta de **911** funcionarios del SIGEREH, distribuidos en los siguientes segmentos:

a. Nivel gerencial de la DGSC: 11

Comprende al Director General, a la Subdirectora General de la DGSC y a los Directores de las nueve Áreas funcionales de la DGSC.

b. Coordinadores de Oficinas Desconcentradas de la DGSC: 4

Comprende a los funcionarios que fungen como encargados de dichas oficinas, independientemente del nivel profesional del puesto.

c. Profesionales de la DGSC: 109

Comprende a los funcionarios que ocupan puestos de nivel profesional en las distintas Áreas Funcionales de la DGSC, excluyendo al nivel gerencial, a los cuatro Coordinadores de las Oficinas Desconcentradas y al Director de Recursos Humanos de la DGSC.

d. Directores de Recursos Humanos del RSC: 47

Comprende a los funcionarios que fungen como Directores de las Oficinas de Gestión de Recursos Humanos (OGEREH) del RSC, independientemente del nivel profesional del puesto que ocupen.

e. Profesionales de las OGEREH: 740

Comprende a los funcionarios que ocupan puestos de carácter profesional (independientemente del nivel del puesto) y que laboran en las Oficinas de Gestión de Recursos Humanos del RS (OGEREH), exceptuando los Directores o jefes de dichas oficinas.

Se considera que los segmentos señalados no son lo suficientemente homogéneos entre sí y, por ello, se asumen como conglomerados.

Por otra parte, dado que los dos primeros de ellos son relativamente pequeños, se aplicará el criterio del censo, es decir, se consultará a cada uno de los 15 funcionarios que los conforman.

En cuanto a los tres conglomerados restantes, se optó por aplicar la técnica de muestreo, conforme con los siguientes procedimientos:

Para esta investigación se procedió en primer término a extraer una muestra general, a partir de los 896 elementos que conforman tres de los cinco conglomerados de funcionarios, a saber: Directores de Recursos Humanos (47), Profesionales de la DGSC (109) y Profesionales de las OGEREH (740). Ello se realizó mediante los procedimientos estadísticos correspondientes.

Una vez obtenida la cantidad y distribución de los elementos muestrales, se procedió a seleccionar en forma aleatoria o al azar a los 42 profesionales de la DGSC y a las 28 OGEREH y sus respectivos Directores de Recursos Humanos.

Por otra parte, los 63 profesionales del SIGEREH fueron seleccionados, a su vez, de entre las 28 OGEREH de la muestra, en la medida que se consideró conveniente aprovechar el contacto mantenido con los respectivos Directores de Recursos Humanos, en la entrevista concertada para la aplicación del instrumento de investigación. En este caso, la selección se efectuó en forma intencional, partiendo del criterio experto de cada Director de OGEREH, a quien se le solicitó recomendar a cuáles funcionarios de la Oficina a su cargo, se les aplicaría el instrumento de investigación.

Finalmente, la distribución de la muestra de los 63 profesionales entre las 28 OGEREH, se realizó bajo un criterio de proporcionalidad, de modo tal que, las que poseen mayor cantidad de ellos resultaren con un número superior de seleccionados.

Determinación de métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	<p>Métodos: en el caso de esta investigación se utilizó la medición como método empírico de acceso al conocimiento.</p> <p>Técnicas: para la recolección de los datos se utilizó la técnica del cuestionario.</p> <p>Instrumentos: el cuestionario se aplicó mediante una entrevista dirigida a la población seleccionada en la muestra.</p>
Recopilación de la información	Se concertaron citas previas con los y las informantes, a quienes se les aplicó el cuestionario en mención, en su sitio de trabajo, por parte del investigador y de la investigadora.
Análisis y presentación de resultados	<p>El análisis de los datos y sus resultados se presentó según el siguiente esquema:</p> <p>GENERALIDADES</p> <p>I Parte. Profesionales DGSC y OGEREH</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Características generales de población profesional considerada en el estudio <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Profesionales de la DGSC 1.2 Profesionales de las OGEREH 2. Condiciones organizacionales de la labor investigativa en el SIGEREH 3. Políticas de investigación 4. Incidencia de la disponibilidad de recursos y otros problemas que afectan la labor investigativa <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Otros problemas que afectan la labor investigativa 5. Ejecución de investigaciones y aplicación de resultados de éstas en los últimos 5 años 6. Aplicación de resultados de las investigaciones 7. Actitudes, conocimientos y habilidades para la investigación 8. Capacitación para el mejoramiento profesional como investigadores 9. Apoyo de las autoridades institucionales al tema de la labor investigación 10. Registros de investigaciones 11. Enfoques de Investigación <p>II Parte: Análisis de información suministrada por el Cuerpo Gerencial —DGSC y OGEREH—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización de la población 2. Políticas, programas y líneas de investigación <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Políticas de investigación 3. Programas y líneas de investigación <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Representación gráfica de comportamiento de políticas, programas y líneas de investigación 4. Dimensión: disponibilidad de recursos que inciden en la labor investigativa institucional asociada a temas del SIGEREH 5. Dimensión: tipo de investigación 6. Dimensión: recurso presupuestario y apoyo institucional a la labor investigativa <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Recurso presupuestario 6.2 Apoyo de autoridades a la labor investigativa 7. Capacitación en materia de investigación <ol style="list-style-type: none"> 7.1 Temáticas de abordaje en materia de investigación 7.2 Inclusión de temas para desarrollo de habilidades como investigadores en Planes Institucionales de Capacitación —PIC— 8. Alianzas de cooperación para la ejecución de investigaciones 9. Prioridades de necesidades de investigación presentes y futuras <ol style="list-style-type: none"> 9.1 Limitantes de los diagnósticos de necesidades de investigación 9.2 Las políticas sobre necesidades de investigación 10. Prioridades temáticas <ol style="list-style-type: none"> 10.1 Temas de corto plazo: gerentes 10.2 Temas de corto plazo: profesionales OGEREH y DGSC 10.3 Temas de largo plazo profesionales y cuerpo directivo <ol style="list-style-type: none"> 10.3.1 Temas largo plazo profesionales 10.3.2 Temas de largo plazo cuerpo gerencial

<p>Elaboración de conclusiones</p>	<p>A continuación se presentan dos ejemplos, relativos a las conclusiones planteadas por la investigadora y el investigador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sobre el tema sobre la determinar la situación en que se encuentran las Oficinas de Gestión de Recursos Humanos (OGEREH), en lo que concierne a las condiciones humanas, administrativas y de recursos disponibles para el desarrollo de investigaciones de nivel científico: <p>Se tiene que las condiciones humanas aunadas a las administrativas, son las que tienen mayor incidencia en la no ejecución de investigaciones de carácter riguroso, que sirvan de fundamento a las acciones realizadas en materia de la Gestión de Recursos Humanos. Ello genera que las decisiones de carácter administrativo, no poseen el soporte adecuado ni los argumentos de peso, para una defensa adecuada de los actos administrativos emitidos. Por ende, ante el cuestionamiento de éstos se carecería de argumentos sustentados en pruebas y conocimientos objetivos para que su ejecución.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sobre la identificación de las necesidades presentes y futuras de investigación en materia de Gestión de Recursos Humanos y del Empleo Público, en el ámbito del Régimen de Servicio Civil: <p>En este aspecto se logra identificar una variedad de temáticas, que para efectos prácticos se asociaron a los subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos. En este sentido, Uno de los subsistemas que presenta la mayor cantidad de temas referidos por investigar a corto plazo corresponde con el Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales; y relacionado con los otros subsistemas, en orden de cantidad de temas mencionados se tienen Planificación de Recursos Humanos, Gestión del Empleo y Gestión de la Organización del Trabajo.</p> <p>Los temas por abordar en la investigación a largo plazo, poseen un comportamiento diferente en cuanto a la cantidad relacionada con cada subsistema, siendo Planificación de Recursos Humanos el que en este sentido ocupa la primera posición, seguido por Gestión del Empleo, Gestión de la Organización del Trabajo y por último Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales.</p> <p>Esta tendencia se correlaciona con la necesidad de desarrollar los dos subsistemas que obtiene la mayor cantidad de temas descritos. No obstante, los otros subsistemas no dejan de tener importancia para ser investigados; sin embargo, la impresión que dan los datos llevan a la conclusión que estos subsistemas tienen un mayor desarrollo que los que ocupan las dos primeras posiciones.</p> <p>Cabe destacar que, los temas de corto plazo y largo plazo, son planteados en función de la necesidad de ser abordados desde estudios desarrollados al interior de las OGEREH, pero a su vez con el interés que la revisión se dé directamente desde el ente rector de la GRH (la DGSC), debido a que este es el órgano que emite la normativa que regula el quehacer de las OGEREH.</p>
<p>Elaboración de recomendaciones</p>	<p>Seguidamente se muestran dos ejemplos de las recomendaciones dadas en el estudio.</p> <p>De conformidad con lo expuesto en el documento, se aclara que las mejoras deben ser direccionadas hacia del desarrollo de esfuerzos investigativos que aborden temas asociados con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El mejoramiento de las competencias laborales, en materia investigativa—metodologías para su implementación— y otros ámbitos de la acción sustantiva de las OGEREH y de la DGSC, así como el liderazgo en el emprendimiento de este mejoramiento. 2. La potencialización de la gestión del conocimiento, mediante la socialización de los resultados de los esfuerzos investigativos emprendidos; la aplicación y utilidad, para la toma de decisiones y el soporte de los actos administrativos emitidos.
<p>Fuentes de información</p>	<p>Algunos ejemplos de las fuentes consultadas, son:</p> <p>Chiavenato, I. (2005). <i>Gestión del Talento Humano</i>. México: McGraw Hill.</p> <p>Fonseca Sandoval, E. (2012). <i>La labor investigativa en la Dirección General de Servicio Civil: un abordaje para su gestión</i>. 2010-2014. Unidad de Investigación y Desarrollo. Dirección General de Servicio Civil, San José, Costa Rica.</p> <p>González, F. (s.f.). <i>¿Qué es prospectiva?</i>. Recuperado de: http://futurama.bligoo.com/content/view/524238/Que-es-la-prospectiva.html</p>

Elaboración del informe final de investigación	<p>El documento en el que constan los resultados de la investigación, contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">•Portada•Ficha de créditos•Tabla de contenidos•Cuerpo o desarrollo del informe: compuesto por: <p>Capítulo I</p> <p>Justificación Delimitación del problema Objetivos (general y específicos) Antecedentes</p> <p>Capítulo II</p> <p>Fundamentación Teórica</p> <p>Capítulo III</p> <p>Elementos metodológicos</p> <p>Capítulo IV</p> <p>Análisis y presentación de resultados</p> <p>Capítulo V</p> <p>Conclusiones y recomendaciones</p> <ul style="list-style-type: none">•Bibliografía
---	---

Divulgación de resultados	Se hizo una presentación sobre los resultados del estudio, dirigido al personal de la DGSC y del SIGEREH.
----------------------------------	---



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL

"Contribuyendo a la Gobernabilidad Democrática de Costa Rica desde 1953"

San Francisco de Dos Ríos,
125 metros este del templo católico.

Central telefónica (506) 2586-8300

Apartado Postal 3177-1000 SJ

www.dgsc.go.cr

San José, Costa Rica