

**PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL**



**ÁREA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO
Unidad de Investigación y Desarrollo
-UNIDE-**

**La labor investigativa en la DGSC: un abordaje para su gestión
2010-2014**

San José, Costa Rica
Julio 2014

FICHA DE CRÉDITOS

Documento elaborado por:

M.Sc. Edith Fonseca Sandoval
Investigadora

**Unidad de Investigación y Desarrollo
-UNIDE-
ÁREA DE DESARROLLO ESTRATÉGICO**

***La labor investigativa en la DGSC: un abordaje para su gestión
2010-2014***

Colaboración en la Codificación para procesamiento de información:
Priscilla Hernández Víquez

Revisión y supervisión técnica:
Máster Ferdinando Goñi Ortiz

Aprobación final:
M.Sc. Óscar Sánchez Chaves
Director Área de Desarrollo Estratégico

Diseño Digital

Dirección General de Servicio Civil
San José, Costa Rica

2013

ÍNDICE

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	1
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
4. ELEMENTOS METODOLÓGICOS.....	3
4.1. Enfoque de investigación.....	3
4.2. Tipo de investigación	3
4.3. Hipótesis de investigación	3
4.4. Población objeto de estudio	4
4.4.1 Identificación del marco muestral	4
4.4.2 Delimitación de Categorías/dimensiones y variables	5
5. MARCO TEÓRICO.....	11
5.1. La Economía del Conocimiento como antesala en la Gestión del Conocimiento	11
5.2. Gestión del conocimiento como motor para el crecimiento institucional.....	15
5.2.1. El capital intelectual de la organización	16
6. Papel de la investigación en la Gestión del Conocimiento de la DGSC	19
6.1. LA DGSC EN CIFRAS DE I+D	24
7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	25
7.1. Dimensión Condiciones interventoras en la gestión investigativa	25
7.2. Dimensión condiciones administrativas de la gestión investigativa	27
7.3. Condiciones administrativas de la gestión investigativa	32
7.4. Condiciones tecnológicas de la gestión investigativa	33
7.5. Dimensión Conceptualización de los tipos de investigación.....	35
7.6. Datos sobre cuestionario aplicado a los Directores de las Áreas de la DGSC .	37
7.7. Dimensión Gestión de la Investigación y Desarrollo	40
7.8. Dimensión grado de desarrollo de la labor investigativa	41
8. PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL	44
8.1. Objetivo del Subsistema	44
8.2. Gestión interna en la DGSC	44
8.2.1. Área encargada de la Gestión: Desarrollo Estratégico	44

8.2.2.	La investigación en la DGSC	45
8.2.3.	Políticas de acción sobre la investigación en la DGSC.....	45
8.2.4.	Tipos de investigación	46
8.3.	Organización de la gestión de la investigación.....	47
8.3.1.	Responsabilidades a cargo de la UNIDE y el ADE.....	47
8.4.	Delimitación del Centro de Investigación y Desarrollo	48
8.4.1.	Objetivo	48
8.4.2.	Centro de Investigación y Desarrollo como instancia Coordinadora	48
8.4.3.	Funciones del Centro de Investigación y Desarrollo	48
9.	Conclusiones	51
10.	Recomendaciones.....	52
	BIBLIOGRAFÍA.....	54
	Índice Abreviaturas.....	i
	Índice de Cuadros.....	ii
	Índice de Ilustraciones.....	ii
	Índice de Tablas.....	iii

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

ADE	Área de Desarrollo Estratégico
CD	Carrera Docente
CUID	Coordinador (es) de Unidad de Investigación y Desarrollo
DGSC	Dirección General de servicio Civil
GRH	Área de Gestión de Recursos Humanos
IDETEC	Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico
RSP	Reclutamiento y Selección de Personal
TIC's	Tecnologías de la Información
UNINV	Unidades de investigación
RRHH	Recursos Humanos
SiDI	Sistema de interacción de la sociedad, el desarrollo e investigación para la innovación
UNIDE	Unidad Coordinadora de Investigación

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Distribución de la población por segmentos: Enero–Setiembre 2012	5
Cuadro No. 2. Gastos en I+D periodo Julio a Diciembre 2010	24
Cuadro No. 3. Gastos en I+D periodo I y II semestre 2011	25
Cuadro No. 4. Documentos clasificados del Sistema Integrado de Recursos Humanos: periodo 2000– 2011	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1. Relación del sistema de interacción de la sociedad/organización o empresa, el desarrollo e investigación para la innovación	5
Figura No. 2. Objetivo General de la Unidad Coordinadora de Investigación Institucional	21
Figura No.3 Estructura funcional del SIGERSC	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No.1. Evolución de la Economía asociada con la administración conocimiento	12
Ilustración No.2. Elementos interventores en la Gestión del Conocimiento	18
Ilustración No. 3. Funciones de la UNIDE en cuanto a la gestión de la investigación institucional	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Operacionalización de Dimensiones y variables del análisis de datos	7
Tabla No. 2. Grupo de dimensiones y variables consideradas en la investigación	10
Tabla No. 3. Conceptos de Gestión del Conocimiento en las organizaciones	16
Tabla No.4. Dimensiones del Capital Intelectual	17
Tabla No. 5. Investigaciones científicas DGSC, concluidas–periodo 2010-2013–	23
Tabla No.6. Complementación de campos de formación académica de las Unidades de investigación y Desarrollo de la DGSC –Agosto 2012–	26
Tabla No.7. Distribución IDETEC– 1996–	28
Tabla No.8. Documentos elaborados por la IDETEC—periodo 1996–1998	29-30
Tabla No. 9. Distribución de personal de las Área: 2007–2013	31
Tabla No. 10. Componentes relacionados con el quehacer de la investigación en la gestión institucional	38-37
Tabla No. 11. Documentación relativa a la labor investigativa en la DGSC	42-43

JUSTIFICACIÓN

Con la creación formal de la Unidad de Investigación y Desarrollo (UNIDE) en el Área de Desarrollo Estratégico y la integración del Comité Institucional de Investigación (CIN) se generó la posibilidad de conformar un subsistema de investigación en el ámbito institucional del Régimen de Servicio Civil.

Sin embargo, para cumplir con ese propósito se requiere, en primer término, consolidar la estructura que sustente la labor investigativa al interior de la DGSC.

En tal sentido, se considera necesario determinar cuál es el panorama actual de la labor investigativa en la institución, desde su conceptualización, evolución, aproximaciones sobre su impacto y perspectiva en el ámbito de acción de la administración de los recursos humanos y la trascendencia que ésta puede implicar al interior de la gestión del empleo público en el marco de acción del Régimen del Servicio Civil, como punto de referencia para otros regímenes de empleo, a nivel del Estado costarricense

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La DGSC cuenta con diez áreas funcionales encargadas de la normatización técnica, y el apoyo administrativo y jurídico requerido para la Gestión de Recursos Humanos en el Régimen de Servicio Civil (RSC). Estas áreas, para el cumplimiento de sus cometidos, requieren de una base de conocimiento que les facilite la toma de decisiones, así como, el diseño y desarrollo de proyectos dirigidos a fortalecer sus prácticas de gestión.

Por otra parte, la coordinación, el apoyo y la asesoría técnica de la labor investigativa han sido asignadas a la Unidad Coordinadora de Investigación y Desarrollo (UNIDE), de quien depende el direccionamiento de las distintas investigaciones surgidas de necesidades previamente detectadas en la institución y el RSC. Empero, en la actualidad se desconoce la situación real de la labor investigativa en la DGSC, circunscrita en el período en estudio, así como las condiciones que han propicia su nivel de evolución, posible impacto en quehacer institucional y su contribución en el rol de Ente Rector de la Gestión de los Recursos Humanos del ámbito de acción designado por ley.

Ante los vacíos existentes, se considera necesario realizar un estudio dirigido a la identificación d las condiciones incidentes en la gestión investigativa institucional, y

en ese sentido dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas y el grado de desarrollo de la labor investigativa de la Dirección General de Servicio Civil?

La respuesta ante el cuestionamiento planteado permitirá obtener información confiable sobre el tema y derivar propuestas de mejora orientadas a instaurar las bases de una gestión del conocimiento en la DGSC.

2. OBJETIVO GENERAL

Dimensionar las condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas y el grado de desarrollo de la labor investigativa de la Dirección General de Servicio Civil, para la generación de una propuesta de gestión integrada de esta labor, en el periodo 2010-2014.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Analizar las condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas que han intervenido en la gestión de la labor investigativa de la Dirección General de Servicio Civil.
2. Identificar las percepciones que poseen los funcionarios responsables de la labor investigativa en la DGSC mediante los criterios vertidos sobre ésta y la normativa que regula la gestión de dicha labor.
3. Establecer el grado de desarrollo de la labor investigativa, a partir de los antecedentes de esta actividad, en la Dirección General de Servicio Civil.
4. Plantear una propuesta de gestión integrada de la labor investigativa que contribuya con el funcionamiento interno de ésta, para sentar las bases de un Sistema de Investigación en el SIGEREH del RSC.

4. ELEMENTOS METODOLÓGICOS

4.1. Enfoque de investigación

La investigación planteada se desarrollara desde un enfoque cuantitativo que aprovecha elementos de carácter cuantitativo para el análisis de información que permitan desde la riqueza interpretativa de la temática, tomando como categoría o dimensión central a la gestión investigativa institucional, y como categoría o dimensiones subyacentes o condiciones incidentes, que intervienen en el grado de desarrollo de la gestión investigativa.

4.2. Tipo de investigación

La investigación plantea es de carácter exploratoria–descriptiva debido a que se pretende conocer, por medio del análisis de las dimensiones y variables propuestas, el panorama que ofrece la gestión investigativa al interior de la DGSC, convirtiéndose en el punto de partida para la identificación de mejoras para la administración de ella.

4.3. Hipótesis de investigación

En la investigación propuesta, se consideró la siguiente hipótesis de trabajo:

Hipótesis nula: *«El grado actual de desarrollo de labor investigativa difiere en cuanto del nivel asignada de desarrollo percibido por los informantes».*

Hipótesis alternativa: *«La percepción de los funcionarios en cuanto al grado de desarrollo de la labor investigativa coincide con el grado real desarrollo identificado».*

El estudio se abordará mediante la revisión de fuentes documentales: libros, revistas, informes técnicos, oficios y otros documentos de interés que presentan una relación directa con el tema de investigación. Esto se complementará con la recopilación de información obtenida de fuentes verbales que poseen conocimiento sobre el tema, para lo cual se realizarán entrevistas, aplicando a su vez cuestionarios con preguntas tanto cerradas como abiertas, dirigidos a los Directores de Área y Coordinadores de las Unidades de Investigación de la DGSC y funcionarios que

pertencieron al Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Área de Innovación.

4.4. Población objeto de estudio

La determinación de la población se estableció a partir de los siguientes criterios:

1. Funcionarios activos de la DGSC con experiencia adquirida en el tema de la labor investigativa de tres años y un tiempo de laborar en la DGSC no inferior a 20 años. Estas características inciden directamente en las apreciaciones que en el tema de la labor investigativa poseen y asociada con el conocimiento que en esa materia han adquirido en el ámbito laboral.
2. Funcionarios activos de la DGSC cuyas competencias correspondientes con la gestión desarrollada al interior de la organización, se orienta hacia la toma de decisiones relevantes para el quehacer institucional (cargos directivos por Área).
3. Funcionarios que ejercen labor de Coordinación en las Unidades de Investigación de la DGSC.

Las condiciones antes referidas, aunado a las dimensiones y variables establecidas justifican la utilización del muestreo no probabilístico, en la delimitación de los segmentos de la población.

4.4.1 Identificación del marco muestral

El marco muestral se encuentra conformado por tres segmentos:

- a) Directores de Área de la DGSC: éste grupo estuvo conformado por los directores de las nueve Áreas de la DGSC.
- b) Coordinadores de Unidades de Investigación (CUID) de la DGSC (Carrera Docente, Gestión de Recursos Humanos y Reclutamiento y Selección de Personal). Se excluyó la Coordinación Institucional de la Investigación, a cargo de la UNIDE, debido a la participación de la Coordinadora a.i. en la recolección y análisis de datos.
- c) Funcionarios que han desarrollado la labor investigativa: correspondió con los funcionario que pertenecieron al Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Área de Innovación, conformado en el año 1996, y que al

menos habían laborado tres años como investigadores y poseían no menos de 20 años de experiencia laborar en la DGSC. En este caso, coincidió con un entrevistado que se desempeña como CUID.

El siguiente cuadro muestra la conformación de los segmentos poblacionales.

Cuadro No. 1. Distribución de la población por segmentos: Enero–Setiembre 2012

Estratos	Cantidad	Población
Directores de Área	9	17
Funcionarios que han desarrollado la labor investigativa	5	
Coordinadores de Unidades de Investigación y Desarrollo	3	

Fuente: Elaboración propia.

4.4.2 Delimitación de Categorías/dimensiones y variables

El cumplimiento de los objetivos de investigación planteados se sustentó en el establecimiento de cinco dimensiones y sus correspondientes variables.

En asocie con lo referido en el párrafo anterior, el Cuadro No. 2 muestra la operacionalización de Categorías/dimensiones y variables utilizadas para el análisis de los datos obtenidos a partir de los instrumentos establecido para la compilación de información.

En la Tabla No.1. se presenta la operacionalización de las Categorías/dimensiones y variables, mientras que en la Tabla No. 2 se integran:

1. Los objetivos de investigación.
2. Las Categorías/dimensiones relacionadas a los objetivos.
3. Las variables referidas con las dimensiones a partir del objetivo específico establecido.

4. Los indicadores en correspondencia con las variables.
5. Los instrumentos utilizados para la compilación de datos, y su relación directa con las variables, Categorías/dimensiones y objetivos específicos.
6. Las fuentes de información pertinentes con los instrumentos para la recolección de datos.

Tabla No. 1. Operacionalización de Dimensiones y variables del análisis de datos

Categorías/dimensiones	Variables	Operacionalización
Gestión investigativa institucional	Instrumental normativo y procedimental para el desarrollo investigativo	Comprende las acciones e instrumental estructurado para la administración del accionar investigativo institucional que permita la aplicación y guía interna de los esfuerzos emprendidos por investigadores, desde sus distintos campos de formación, para el abordaje estructurado y metódico orientados hacia la generación de conocimientos útiles para la Gestión de Recursos Humanos, el empleo y temas afines.
Condiciones interventoras en la gestión investigativa	Condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas	<p>Técnicas: se encuentran en correspondencia con las competencias técnicas de los funcionarios que desarrollan la labor investigativa en la DGSC.</p> <p>Administrativas: se refiere a los recursos humanos, logísticos y materiales necesarios para el desarrollo de la gestión investigativa.</p> <p>Tecnológicas: relacionados con los hardware (se refiere a todos los componentes físicos tales como el monitor, el teclado, el ratón (mouse), la impresora, los cables, conexiones, entre otros) y software (los programas y datos almacenados en una computadora) necesarios para el desarrollo de la labor investigativa.</p>
Conceptualización de tipos de investigación	Definición de investigación científica	Investigación científica: Desarrollo de un conjunto de actividades de carácter sistemático, orientadas hacia el incremento de conocimientos relacionados con un determinado problema que requiere ser resuelto para satisfacer un interés académico, productivo, tecnológico o social, tanto para el investigador, como para los usuarios de los resultados obtenidos. La investigación está centrada en la identificación, acopio y análisis de datos que respondan a ciertos objetivos o hipótesis de investigación y con ello a la búsqueda y generación de soluciones. Es «...un proceso sistemático (se obtiene información a partir de un plan preestablecido que, una vez asimilada y examinada, modificará o añadirá conocimientos a los ya existentes), organizado (es necesario

Categorías/dimensiones	Variables	Operacionalización
	Definición de investigación técnica	<p>especificar los detalles vinculados al estudio) y objetivo (sus conclusiones no se amparan en un parecer subjetivo, sino en episodios que previamente han sido observados y evaluados)» (Elaboración a partir de criterios retomados de Definiciones.de en Internet).</p> <p>Investigación técnica: Es el proceso de verificación de la posibilidad técnica de elaborar determinados productos o prestar determinados servicios y de ejecución del respectivo proceso investigativo. El estudio técnico en la Dirección General de Servicio Civil debe cumplir los pasos del método científico; sin embargo, el producto esperado de este tipo de investigaciones o estudios, no es un nuevo conocimiento, sino, la solución de problemas específicos enmarcados en una dinámica administrativa claramente definida por las normas técnicas o legales que lo condicionan. Por tanto, la investigación técnica responde a necesidades concretas y de corto plazo de los tomadores de decisiones. También, son conocidos como estudios técnicos por la especificidad y particularidad de sus propósitos.</p>
Gestión de la Unidad Coordinadora de Investigación y Desarrollo	Competencias técnicas de la UNIDE	Se encuentran delimitadas en el Oficio Circular DG-006-2008. Estas se encuentran referidas a la organización, coordinación, normalización, formación, asesoría, evaluación y seguimiento de la labor investigativa en la DGSC.
Grado de desarrollo de labor Investigativa	Niveles de desarrollo	<p>Nivel Alto: Comprende el desarrollo en el cual han mediado la elaboración, implementación y sistematización de la labor investigativa institucional, donde se disponen de los insumos administrativos, técnicos, normativo–procedimentales, recursos (humanos, materiales e infraestructura) para una adecuada gestión.</p> <p>Nivel medio: Comprende el desarrollo en el cual han mediado la elaboración, implementación y sistematización de la labor investigativa institucional, pero aún requiere mayor desarrollo en cuanto a insumos administrativos, técnicos, normativo–procedimentales, recursos (humanos, materiales e infraestructura) para una adecuada gestión.</p> <p>Nivel bajo: Comprende el desarrollo incipiente de la labor investigativa institucional, donde se carece de elaboración, implementación y sistematización así como de algunos insumos</p>

Categorías/dimensiones	Variables	Operacionalización
		administrativos, técnicos, normativo–procedimentales, recursos (humanos, materiales e infraestructura) para una adecuada gestión.
	Percepción sobre nivel de desarrollo labor investigativa de la DGSC	Percepción negativa del desarrollo labor investigativa de la DGSC: está comprendida por las apreciaciones brindadas por los informantes.
		Percepción positiva del desarrollo labor investigativa de la DGSC brindadas por los informantes.
Propuesta Integradora de la labor investigativa en la DGSC.	Componentes considerados en la propuesta	Elementos constitutivos que permiten el desarrollo de la Gestión investigativa, comprendidos por la estructura organizativa, funcional y normativa del Sistema de Investigación y Desarrollo del SIGEREH (SID-SIGEREH).

Tabla No. 2. Grupo de dimensiones y variables consideradas en la investigación

OBJETIVO GENERAL: Dimensionar las condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas y el grado de desarrollo de la labor investigativa de la Dirección General de Servicio Civil, para la generación de una propuesta de gestión integrada de esta labor, en el periodo 2010-2014.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO	FUENTES DE INFORMACIÓN
1. Analizar las condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas que han intervenido en la gestión de la labor investigativa de la Dirección General de Servicio Civil.	Condiciones interventoras en gestión investigativa	Condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas	Recursos disponibles según categoría	Cuestionario No.1	1. Funcionarios de la DGSC relacionados con la labor investigativa en la DGSC.
2. Identificar las percepciones que poseen los funcionarios responsables de la labor investigativa en la DGSC mediante los criterios vertidos sobre ésta y la normativa que regula la gestión de dicha labor.	Conceptualización tipos de investigación	Definición de investigación científica e investigación técnica	Elementos distintivos por tipo de investigación referidos	Entrevista Lista de Cotejo	1. Funcionarios de la DGSC relacionados con la labor investigativa en la DGSC.
	Gestión de la Investigación y Desarrollo	Competencias técnicas de las UNIDE's	Criterios sobre la labor investigativa y papel de las UNIDE's	Cuestionario	2. Cuerpo Directivo DGSC. 3. Normativa relacionada a la investigación.
3. Establecer el grado de desarrollo de la labor investigativa, a partir de los antecedentes de esta actividad, en la Dirección General de Servicio Civil.	Grado de desarrollo de labor Investigativa	Niveles de desarrollo	Nivel Bajo Nivel Medio Nivel Alto	Guía de entrevista semiestructurada	1. Funcionarios que se han dedicado a la labor investigativa
		Percepción sobre nivel de desarrollo labor investigativa de la DGSC	Instrumentos establecidos para su gestión	Cuestionario	2. Normativa asociada con el tema de investigación. 3. Fuentes bibliográficas.
4. Plantear una propuesta de gestión integrada de la labor investigativa que contribuya con el funcionamiento interno de ésta, para sentar las bases de un Sistema de Investigación en el SIGEREH del RSC.	Propuesta Integradora de la labor investigativa en la DGSC	Componentes considerados en la propuesta	Factores involucrados en la propuesta		1. Fuentes bibliográficas. 2. Normativa emitida. 3. Datos recopilados en trabajo de campo.

Fuente: Elaboración propia.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. La Economía del Conocimiento como antesala en la Gestión del Conocimiento

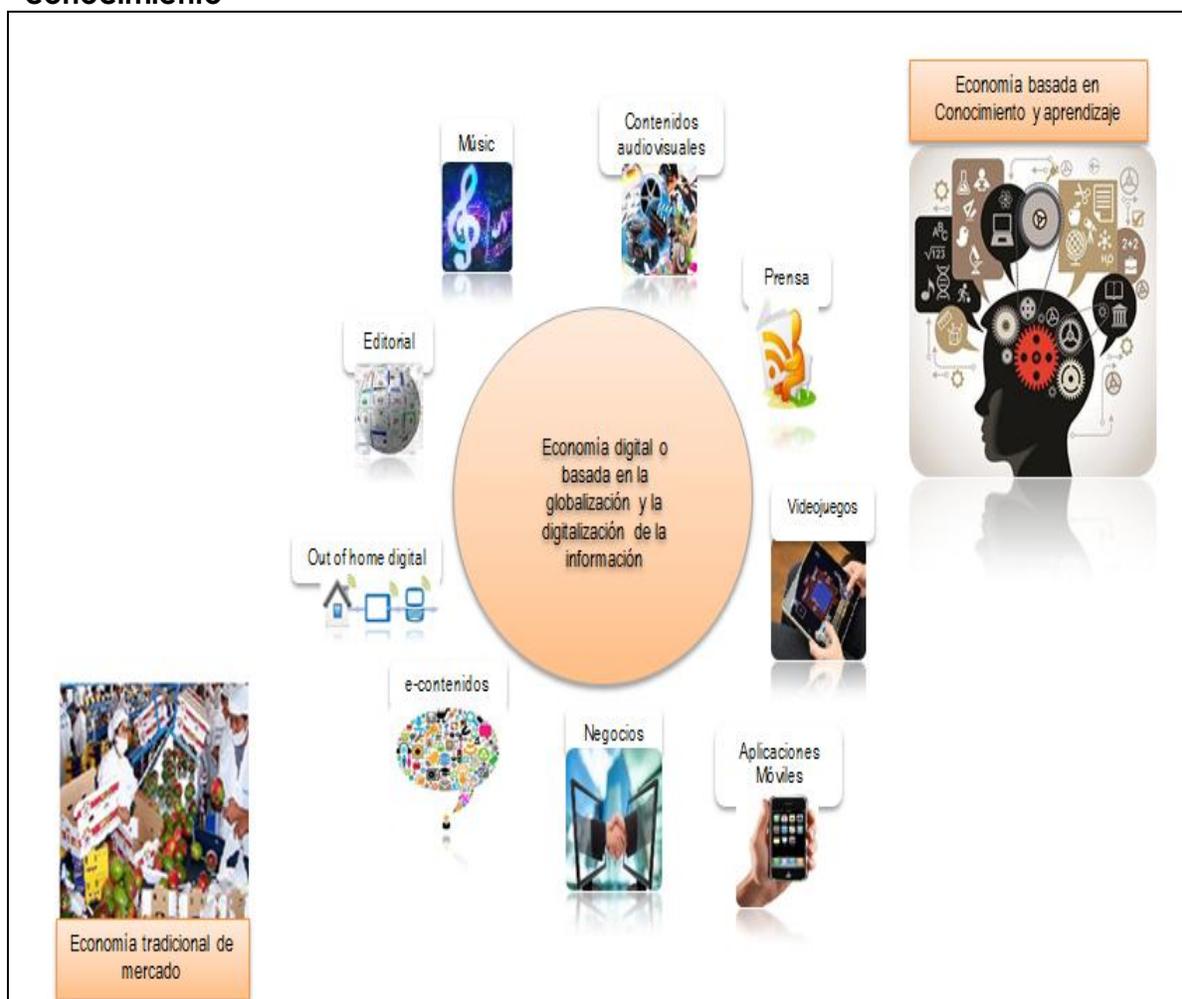
Un diagnóstico situacional, como punto de partida de la trilogía interacción de la sociedad, desarrollo e investigación para la innovación, permite evidenciar como la producción de conocimientos se convierta en el motor generador de acciones coadyuvantes para la toma de decisiones, a nivel micro y macro en la sociedad.

Lo antes descrito sirve como punto de partida para una visión mayoritariamente integradora y acorde con la realidad, en un contexto donde los actores sociales, poseen una participación inclusiva irrestricta relacionado con un abordaje temático de carácter significativo, en la creación de valor agregado para la sociedad (Echeverría, Javier, 2008).

Como parte de los procesos organizativos, se puede destacar en torno a la construcción social del conocimiento, la influencia proporcionada por las Tecnologías de la Información (TIC's) —a partir de su contribución en el almacenamiento, transmisión y administración de amplios volúmenes de información—, tanto para la producción de bienes, así como para proporcionar servicios a la ciudadanía. Este fenómeno se encuentra relacionado con los cambios que a su vez se produjeron en el entorno económico mundial.

Los retos enfrentados a los largo de los años, por los vertiginosos cambios en el escenario económico, han generado transformaciones significativas, básicamente ubicables en tres grandes bloques, según se muestra en la ilustración.

Ilustración No.1. Evolución de la Economía asociada con la administración conocimiento



Fuente: Elaboración propia a partir de Peluffo y Catalán (2002).

Desde la perspectiva de la información, esta ha dado paso a una evolución hacia un periodo económico denotado como Economía basada en información (analogada con la Sociedad de la información), cuya eje medular se encuentra sustentada en el manejo y difusión de la información y las comunicaciones— su punto de partida es el empleo generalizado de información a bajo costo, a través del almacenamiento y de las tecnologías para la transmisión de datos—.

Se han definido un grupo de condiciones que determinan la Economía basada en información (EBI), en respuesta a la forma de visualizar el mercado, la transformación/ el cambio, los mecanismos de acceso a la información, así como el aprovechamiento y la periodicidad en las relaciones, en correspondencia con características de:

1. La globalización de los mercados.
2. El Conocimiento como eje para la transformación.
3. La Innovación y la celeridad para efectuar cambios.
4. La Digitalización.
5. La Virtualización.
6. La concordancia entre la información, las comunicaciones y la informática.
7. La Conectividad.
8. El aprovechamiento de los sistemas de redes interconectadas (sistemas neurales) en el trabajo de personas y las organizaciones.
9. La inmediatez—tiempo real— a partir del cual se desarrollan las relaciones entre las redes.
10. La desintermediación que disminuye la brecha entre productores y consumidores (Peluffo y Catalán, 8: 2002).

Trascendiendo la EBI, se encuentra la Economía basada en el Conocimiento (EBC) y el Aprendizaje, cuya focalización se orienta hacia la capacidad de innovar, crear rápidamente valor a partir del conocimiento y de igual forma aprovecha las actualizaciones generadas en diversos entornos por medio del aprendizaje.

El aprendizaje resultante se constituye en un elemento de transformación en el ámbito de trabajo, instancias de investigación, a nivel académico, de la medicina, entre otros.

Por consiguiente, el conocimiento adquiere un valor estratégico, al convertirse en un componente que trasciende hacia la resolución de problemas y las tomas de decisiones, basadas en la disponibilidad de la información y conocimiento preciso y con la inmediatez necesaria.

Así mismo, permite a la sociedad aprovechar las relaciones sistemáticas entre datos e información, para que partiendo de una visión prospectiva, se direccionen las metas que permitan solventar, de manera integral y equitativa, las necesidades de la sociedad.

La evolución donde apunta la EBC, ejerce un impacto visible en la administración y desarrollo organizacional, tanto del sector privado como público, al proporcionar bienes y servicios. En ese sentido, los cambios se relacionan con el modo en que se ejecutan las actividades, es decir desde la administración por competencias, trascendiendo a la administración por puesto de trabajo. Desde esta consideración, adicionalmente los cambios suscitados, impactan:

1. Los conocimientos individuales y organizacionales almacenados y encadenados al uso de las TIC's, que presentan un reto en el desarrollo de destrezas para la búsqueda de conocimientos, a través de internet, las redes virtuales—; comunidades de: conocimiento, prácticas, de investigación, entre otras—.
2. Los mecanismos para evidenciar los conocimientos y la formación profesional que debe ser base para el desarrollo de competencia (certificación de competencias).
3. Medios y mecanismos para la construcción y difusión del conocimiento, relacionados con el almacenamiento, sistemas para el análisis de información, bancos de ideas/conocimientos, aprendizaje mediante la experiencia, benchmarking (evaluación comparativa) de buenas prácticas, intercambios por medio de grupos de expertos, y otros
4. Evolución de modelos tradicionales y una cultura, donde cambia la valoración—en la medida que agrega valor— sobre la autonomía en el trabajo—, el factor humano alineado a los intereses personales como del entorno organizacional.
5. Búsqueda de mejores estrategias contribuyentes con la utilización bajo criterios de eficiencia, efectividad y calidad, en la administración de los recursos de las organizaciones (apropiamiento y nuevas formas de adquisición del conocimiento).

Básicamente el reto primordial de la era actual radica en la posibilidad de llevar a la práctica el *sapiens scientiam*¹, que desde esa perspectiva permita la integración de un sistema de interacción de la sociedad/organización o empresa, a partir del desarrollo e investigación para la innovación.

¹ Utilización sabia del conocimiento.

Figura No. 1. Relación del sistema de interacción de la sociedad/organización o empresa, el desarrollo e investigación para la innovación



Fuente: Elaboración propia a partir de Echeverría

5.2. Gestión del conocimiento como motor para el crecimiento institucional

La gestión del conocimiento ha sido definida por diversos autores desde una perspectiva que contempla la utilización eficiente del capital intangible de las organizaciones, y para la consecución de la ventaja competitiva en las organizaciones, la alta dirección de la organización tienen como tarea fundamental el diseño e implementación de la estrategia orientada en el conocimiento. (Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce y Rodríguez-Ponce, 2006).

Como antecedente, la Gestión del conocimiento según García, La Fé, R y Penichet (sin año) surge como un nuevo enfoque desde la disciplina de la Administración, desde donde se reconoce y utiliza el conocimiento, como insumo en la creación de una ventaja competitiva de la organización. Desde estos autores, la gestión del conocimiento es definida como una rama del saber caracterizada por la identificación, creación, almacenamiento, compartimiento y utilización del conocimiento organizacional.

Por consiguiente:

«La gestión del conocimiento es el uso organizado de una forma alineada de diferentes herramientas con el fin de procesar y transformar la información convirtiéndola en conocimiento. La gestión del conocimiento convoca a determinar los mejores conocimientos, incrementarlos y explotarlos para ganar competitividad; impulsar una cultura de compartir el conocimiento en la empresa para aumentar los niveles de rentabilidad y

crear un nuevo valor a los productos o servicio, al unir a los integrantes de la organización y aprovechar sus conocimientos de modo que estén en condiciones de enfrentar desde los problemas más simples hasta los más complejos» (García, et al, 2: s.a.).

Partiendo de este enfoque, la posibilidad de implementar un diseño de estratégico de toma de decisiones, deberá orientarse desde la racionalidad, flexibilidad y contrastación de ideas fundamentadas en las labores de la creación, el compartir y la aplicación de los conocimientos en el entorno organizacional, siendo que las personas se constituyen en el capital más importante al interior de dicho entorno.

Seguidamente se presentan, como referencia, las definiciones de otros autores sobre el concepto de Gestión del Conocimiento.

Tabla No. 3. Conceptos de Gestión del Conocimiento en las organizaciones

Definición	Autor	Año
Conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de general ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.	Carrión, J.	2003
Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales.	Arbonés, A.	2006
Se considera al proceso sistemático e integrador de coordinación de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento tácito y explícito por individuos y grupos con el objetivo de ser más efectivos y productivos en su trabajo y cumplir los objetivos y metas de la organización.	Ponjuán, G.	2006
Conjunto de acciones corporativas encaminadas a crear y facilitar el flujo del conocimiento valioso.	Riesco, M.	2006

Fuente: García, Yosbany; La Fé, Raúl y Penichet, Marlene (s.a).

5.2.1. El capital intelectual de la organización

El concepto de intangible, es fundamental para la definición del capital intelectual de una organización. Este se encuentra constituido por los activos impalpables, que aportan valor en una organización, y que están asociados con la formación, el «saber hacer», la motivación, la cultura organizacional, los acuerdos y alianzas con otras organizaciones, entre otros (Dosantos E y Pérez V: 2012).

Desde el Modelo Intellectus² (Dosantos E y Pérez V: 2012) se distinguen tres dimensiones asociadas a la estructura del capital intelectual, según se muestra a continuación.

Tabla No.4. Dimensiones del Capital Intelectual

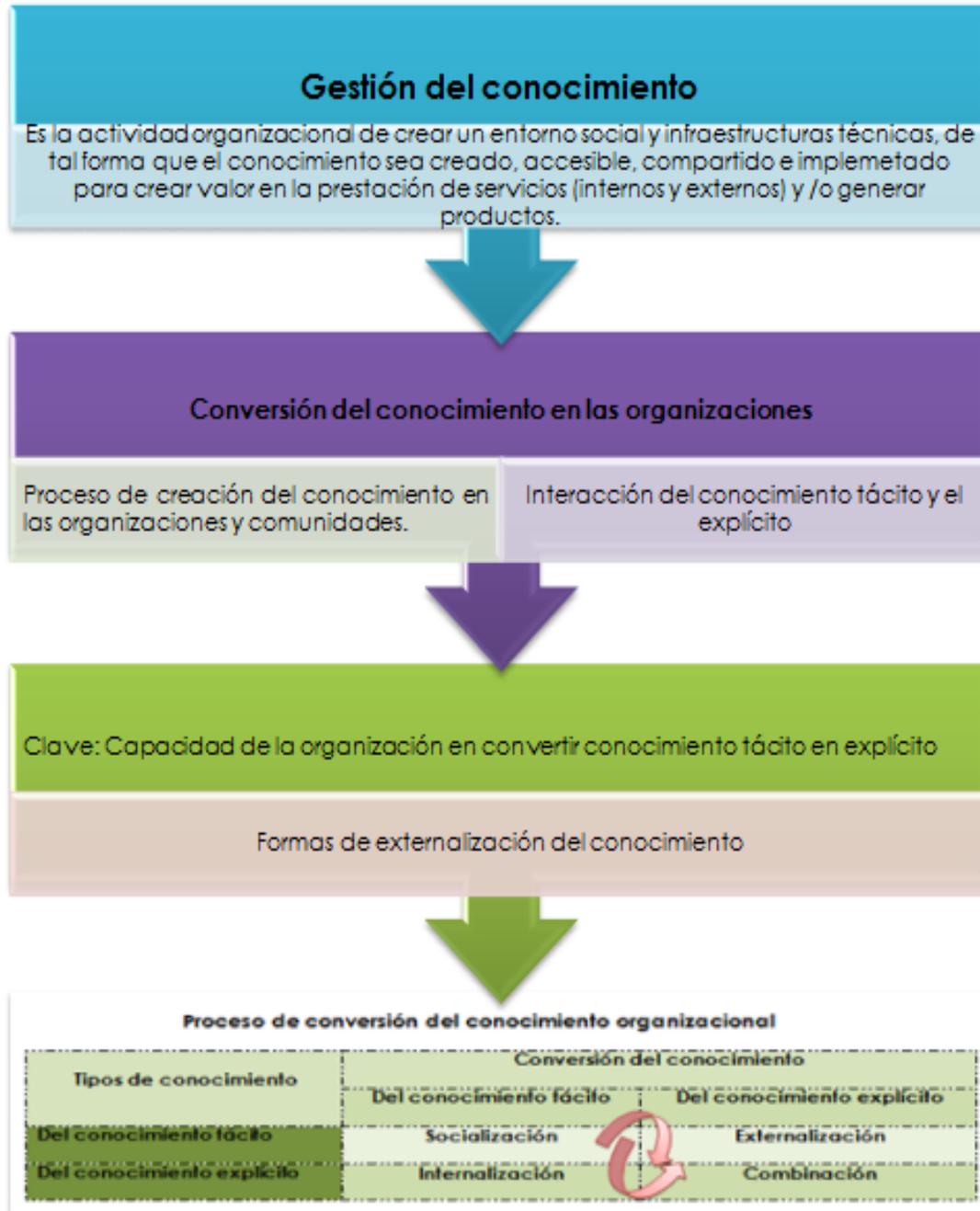
Dimensión	Descripción	Subdivisión
Capital humano	Capacidad para generarlo, que poseen las personas y grupos y que pueda resultar útil para los fines de la organización, obtenida del conocimiento explícito y tácito de la organización.	----
Capital estructural	Integrado por el capital organizativo y el capital tecnológico. Conocimientos y activos intangibles derivados de los procesos realizados y que permanecen en la memoria de las organizaciones.	<p>Capital organizativo: Intangibles de naturaleza explícita como implícita, formales o informales, que estructuran y desarrollan la actividad de la organización.</p> <p>Capital tecnológico: intangibles relacionados con las actividades del sistema técnico de operaciones de obtención de productos, el desarrollo de los procesos de producción y la obtención de los conocimientos necesarios para realizar innovaciones o mejoras.</p>
Capital relacional	Conocimientos que se incorporan a la organización y a sus miembros como consecuencia de las relaciones que mantienen con otras organizaciones o interlocutores y con la sociedad.	<p>Capital relacional de actividad o de negocio.</p> <p>Capital social en sentido genérico.</p>

Fuente: Dosantos E y Pérez V: 2012.

La ilustración integra elementos intervinientes en la Gestión del Conocimientos organizacional.

² Modelo para la medición del capital humano.

Ilustración No.2. Elementos interventores en la Gestión del Conocimiento



Fuente: Elaboración propia (2013) a partir de Longan R.K, Nonaki I., Nonaka y Takeuchi, citados por Falivene y Silva.

¿Se podría hablar de un proceso de administración del conocimiento generado a nivel organizacional?. La respuesta resulta negativa, dado el origen del mismo, sin embargo, lo que resulta posible gestionar es el transcurso de su creación y utilidad, siendo irrestrictamente necesario, para su implementación, el alineamiento entre la integración de la información, las TIC's y fundamentalmente la eficiente gestión de los recursos humanos, por medio de políticas organizacionales.

Cabe destacar, que la disposición de normas internas a la organización, son indispensables para el resguardo del conocimiento, debido a su calidad de activo o y su carácter de propiedad intelectual (desde lo individual a lo colectivo).

6. Papel de la investigación en la Gestión del Conocimiento de la DGSC

El proceso de crear conocimiento, es por excelencia uno de los componentes de la Gestión del Conocimiento. Debido a ello la labor investigativa institucional debe encontrarse cimentada como elemento interventor en el diseño e implementación de una estrategia para toma de decisiones.

Las decisiones sustentadas en propuestas claras, contundentes respecto al abordaje, desarrollo o bien implementación de acciones orientadas en criterios objetivos, permite tener amplios márgenes de certeza y claridad en el accionar institucional. En este sentido los cambios en las organizaciones no son efectos de la simple casualidad.

Menciona César Bernal T (2011):

«La investigación institucional es una categoría amplia de tareas realizadas... para dotar de información a los procesos de toma de decisiones y planificación (...). Los investigadores institucionales recopilan, analizan, e informan datos cualitativos y cuantitativos sobre la institución (...). Están involucrados en la recolección y presentación de información a los órganos de gobierno, a la población, y varios actores externos (...). Además de informar, los investigadores institucionales a menudo se involucran en el análisis de datos, que van desde simplemente probar si las diferencias en los datos comunicados son estadísticamente significativas, al desarrollo y utilización de modelos estadísticos predictivos. (...).»

En ese sentido, la capitalización del conocimiento, es posible por medio de distintos mecanismos, entre ellos la investigación desarrollada para su creación. Para ello, es necesario disponer de políticas que permitan la gestión investigativa. Debido a ello, y concretamente al interior de la DGSC, se estableció desde el año 2006 (Oficio

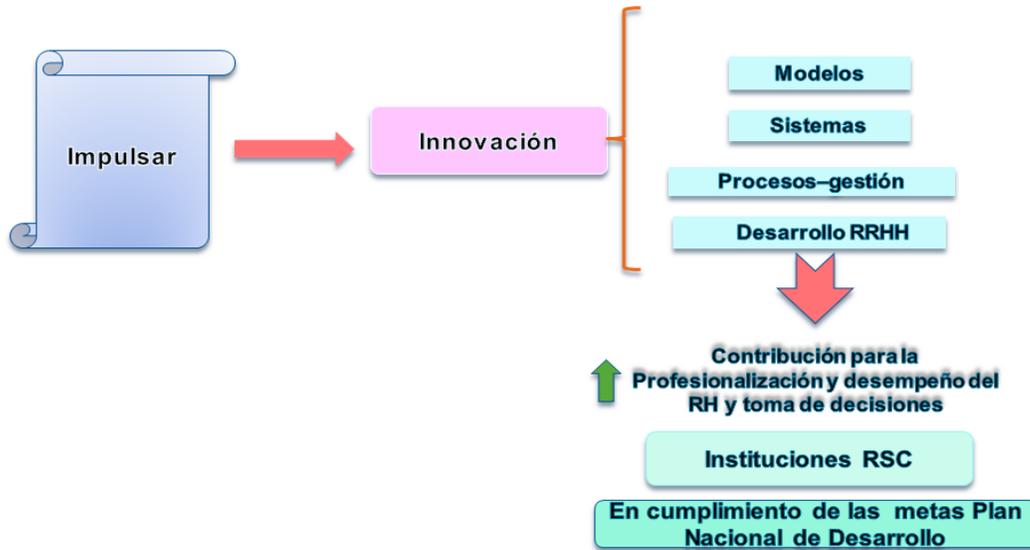
Circular DG-006-2006), una instancia encargada de la formulación de las políticas, a partir de diversas funciones asignadas— la coordinadora de la gestión institucional de la investigación recayó en la denominada Unidad de Investigación, adscrita al Área de Desarrollo Estratégico, Unidad de Investigación y Desarrollo—UNIDE—, según se muestra en la siguiente ilustración.

Ilustración No. 3. Funciones de la UNIDE en cuanto a la gestión de la investigación institucional



Fuente: Elaboración propia a partir del Oficio Circular DG-006-2006.

Figura No. 2. Objetivo General de la Unidad Coordinadora de Investigación Institucional



Fuente: Elaboración propia a partir del Oficio Circular DG-006-2008.

En ese mismo oficio circular se establece el Comité Institucional de Investigación, como cuerpo colegiado al cual se le asignaron las funciones para:

1. Emitir criterio sobre propuestas de políticas y lineamientos generales, que le traslade la UNIDE, relacionados con la gestión de la investigación en la DGSC y en las ORH.
2. Velar, junto con la UNIDE, por el cumplimiento de normas, directrices, políticas y procedimientos establecidos para la ejecución de investigaciones en la DGSC.
3. Plantear recomendaciones sobre los informes de investigación generados por las Áreas de la DGSC para su consecuente difusión y aplicación de resultados.
4. Valorar los informes periódicos de cumplimiento de metas institucionales de investigación y elevar recomendaciones a la UNIDE y al Director General.
5. Recomendar al Director General sobre la asignación de recursos necesarios para el desarrollo de la investigación como práctica permanente en la DGSC, de acuerdo con las posibilidades institucionales.

6. Asesorar a funcionarios(as) de sus respectivas Áreas en la formulación, presentación y desarrollo de investigaciones, en coordinación con la UNIDE.
7. Representar los intereses de los equipos de investigación conformados por las diferentes Áreas.
8. Informar al Director del Área de Desarrollo Estratégico, al Director General de Servicio Civil, en coordinación con la UNIDE, sobre los logros y el desarrollo de la investigación en la DGSC.

Mediante el proceso de reestructuración de la DGSC (Pérez, I, Siles, L., Pérez, M, Cordero W., Soto, R. y Ramírez, J., 2007), se establecen las Unidades de Investigación adscritas a las Áreas Carrera Docente, Desarrollo Estratégico, Gestión de Recursos Humanos y Reclutamiento y Selección.

Adicionalmente, y mediante el Oficio Circular DG-011-2009 se establecen las políticas institucionales de investigación, relacionadas con tres ejes fundamentales, a saber: el fomento y desarrollo del proceso de investigación institucional, el diseño de las investigaciones y la gestión investigativa.

Las distintas Unidades de Investigación conformadas, básicamente han desarrollado investigaciones de carácter técnico, orientadas al abordaje de situaciones propias del quehacer sustantivos de cada Área. Sin embargo, las investigaciones consideradas de carácter científico (por la rigurosidad en la metodología empleada para su desarrollo), son escasas. Básicamente se pueden destacar las siguientes investigaciones, que cuentan con el respectivo informe, y cumplen con el requerimiento antes referido.

Tabla No. 5. Investigaciones científicas DGSC, concluidas–periodo 2010-2013–

Área	Nombre de la investigación	Año
Administración de Servicios Institucionales	Estudio de Clima Organizacional de la DGSC	2012
Contraloría de Servicios	Evaluación de la Calidad del servicio de concursos del Título I desde la perspectiva del usuario	2012
Desarrollo Estratégico	Diagnóstico sobre la vivencia de los valores en la DGSC	2012
	Validación del Perfil de competencias generales del funcionario Público	2011
	Imagen de la Dirección General de Servicio Civil, según la percepción de los usuarios externos	2011
	Rectoría en el empleo público	2011
	Rectoría técnica de la Dirección General de Servicio Civil y eficiencia de la Gestión de Recursos Humanos en el RSC	2011
Gestión de Recursos Humanos	Modelo para la desconcentración de la GRH en el RSC: 2009-2012	2012
Gestión de Recursos Humanos	Mejoramiento en la presentación de resultados en el proceso de evaluación del desempeño de las instituciones del RSC.	2012
Reclutamiento y Selección	Modelo evaluación periodo de prueba en el RSC	2012
Reclutamiento y Selección Carrera Docente	Perfil de Perfil de competencias generales del funcionario Público	2010

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la UNIDE.

Así mismo, desde las Políticas de aplicación a los procesos de la Gestión de Recursos Humanos que operan en los ministerios, instituciones y órganos adscritos cubiertas por el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, se plantea en el numeral 7.6 que «Los órganos constitutivos del SIGEREH en el Régimen de Servicio Civil, orientarán sus intenciones investigativas hacia las prioridades del Sistema de Méritos y la Función Pública en general, además de las líneas de investigación, que al efecto, el órgano rector del SIGEREH establezca y así lo haya comunicado por los canales oficiales correspondientes».

6.1. LA DGSC EN CIFRAS DE I+D

El Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), viene desarrollando la Encuesta nacional de Ciencia y Tecnología sobre actividades científicas y tecnológicas dirigida a entes del sector público, sector académico y organismos sin fines de lucro, por medio de la cual se ha venido reportando la inversión que en materia de Investigación y Desarrollo (I+D) viene realizando la DGSC (periodo 2010–2011), según se muestra a continuación.

Cuadro No. 2. Gastos en I+D periodo Julio a Diciembre 2010

TOTAL	Gastos	Montos
399.012.540	Salarios I+D	69.666.975
	Otros Gastos Corrientes ^{1/}	278.733.566
	Gastos Corrientes por puesto	1.467.019
	Gastos Corrientes I+D	23.472.300
	Gastos en Servicios ^{2/}	12.042.265
	Impresión	5.570.000
	Gastos no desagregados ^{3/}	8.060.415

Nota: ^{1/} Correspondientes con Servicios, materiales y suministros; ^{2/} Gastos en salarios, ^{3/} Actividades de capacitación.

Fuente: UNIDE (2010) con base en información suministrada por las Áreas y Administración de Servicios Institucionales.

Cuadro No. 3. Gastos en I+D periodo I y II semestre 2011

TOTAL	Gastos	Montos
401.081.549	Salarios I+D	57.308.411
	Otros Gastos Corrientes ^{1/}	296.718.508
	Gastos Corrientes por puesto	1.561.676
	Gastos Corrientes I+D	26.548.498
	Gastos en Servicios ^{2/}	11.342.168
	Impresión	5.295.300
	Gastos no desagregados ^{3/}	3.868.665

Nota: ^{1/} Correspondientes con Servicios, materiales y suministros; ^{2/} Gastos en salarios, ^{3/} Actividades de capacitación.

Fuente: UNIDE (2011) con base en información suministrada por las Áreas y Administración de Servicios Institucionales.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de datos (Cuestionarios, Entrevistas y listas de cotejo), la revisión de la normativa vigente, el diagnóstico de las Unidades de investigación y estadística asociada con la gestión investigativa desarrollada en la DGSC, permitieron, a la luz del referente teórico, describir los hallazgos encontrados con base en las dimensiones y variables planteadas para el estudio.

La presentación de los datos se puntualiza por cada dimensión y en asocio con las variables que la constituyen.

7.1. Dimensión Condiciones interventoras en la gestión investigativa

Ésta dimensión se subdivide en tres variables: condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas.

Las condiciones técnicas se encuentran asociadas con los conocimientos que, desde el campo de formación académica específica, poseen de los funcionarios ubicados en las Unidades de investigación (UNINV) de las Áreas de Carrera Docente (CD), Desarrollo Estratégico(ADE), Gestión de Recursos Humanos y Reclutamiento (GRH) y Selección de Personal (RSP) y dedicados a la labor investigativa.

Desde esta perspectiva se identifica la interdisciplinariedad de conocimientos entre las distintas UNINV, según muestra en la siguiente tabla.

Tabla No.6. Complementación de campos de formación académica de las Unidades de investigación y Desarrollo de la DGSC –Agosto 2012–

Nombre de la Unidad	Formación académica	Cantidad total de funcionarios por unidad	Área de conocimiento ³
Carrera Docente	Ingeniería Industrial	3	Ingeniería
	Psicología		Ciencias Sociales
	Sociología		Ciencias Sociales
Desarrollo Estratégico	Filosofía	3	Artes y Letras
	Economía		Ciencias Sociales
	Psicología		Ciencias Sociales
Gestión de Recursos Humanos	Ingeniería Industrial	5	Ingeniería
	Recursos Humanos		Ciencias Sociales
	Administración Pública		Ciencias Sociales
Reclutamiento y Selección de Personal	Ingeniería Industrial	3	Ingeniería
	Psicología		Ciencias Sociales

Fuente: Elaboración propia a partir de cuestionario completado por Coordinadores de Unidades de Investigación.

³ Se toma en consideración la división planteada por López, Mungaray, Larios y Mejía (1994), relacionada con las áreas del conocimiento de la educación superior. En el caso de Costa Rica se mencionan seis áreas: Artes y Letras, Ciencias agropecuarias, Ciencias Básicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales e Ingenierías.

La formación académica de los funcionarios destacados en las UNINV se ha complementado con acciones formativas asociadas con el tema específico de investigación.

Del total de funcionarios el **78.57 %**(11) ha participado en los últimos cinco años en un seminario–taller especializado para el desarrollo de habilidades investigativas, mientras.

El **22.43 %** (3) –complementando el 100%– se encuentra pendiente de recibir dicha formación, pero de los cuales una funcionaria (**5.6%**) se acogió en el mes de abril de 2013 al Régimen de Pensión, por lo cual la capacitación en su caso no aplicaría. Por consiguiente, el total de funcionarios pendientes de capacitar ascendería a un **16.83 %** (es decir 2 personas).

Continuando con el tema de la capacitación, desde el año 2009, la Unidad Coordinadora de Investigación Institucional (UNIDE) ha realizado esfuerzos para que el personal administrativo de la DGSC cuente con formación en esa materia.

En el año referido, se desarrolló un seminario–taller, a cargo de la doctora Alicia Gurdán, mediante el cual se capacitaron 25 funcionarios de las distintas Áreas de la DGSC. Esta actividad fue desarrollada en el marco de cooperación con el Instituto de Investigación en Educación (INIE) de la Universidad de Costa Rica.

Al esfuerzo iniciado en el 2009, se adicionó el diseño e implementación del Seminario –Taller Promoción de capacidades de investigación en la Función Pública, impartido durante el año 2012, a funcionarios del SIGEREH y el Tribunal Supremo de Elecciones, siendo en esta oportunidad beneficiarios un total de 24 funcionarios.

Como se puede desprender de la información referida, los esfuerzos para disponer de personal calificado con conocimientos en el tema de investigación, se ha generado a partir de iniciativas estructuradas de formación que permiten la aplicación de los conocimientos adquiridos en los puestos de trabajo. Sin embargo, es necesario que se transfieran los conocimientos a los puestos de trabajo, desarrollando investigaciones que reúnan el rigor metodológico correspondiente.

7.2. Dimensión condiciones administrativas de la gestión investigativa

Los requerimientos de recurso humano, logístico y material son indispensables para que la gestión de la investigación institucional pueda desarrollarse.

En el marco del accionar de la investigación, desde 1996, año en que se conformó el Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico (IDETEC), se han enfrentado constantes cambios en la cantidad de recursos humano destinado a esa gestión así como la conformación de equipos de trabajo en distintas unidades administrativas.

La conformación de la IDETEC se muestra a continuación.

Tabla No.7. Distribución IDETEC– 1996–

Formación académica	Nivel académico	Área de Conocimiento	Cantidad de funcionarios
Administración de Negocios	Licenciatura	Ciencias Sociales	1
Administración Pública	Licenciatura	Ciencias Sociales	2
Administración de Recursos Humanos	Licenciatura	Ciencias Sociales	1
Bachiller de enseñanza media	Secundaria complete	-----	1
Filosofía	Bachiller	Artes y Letras	1
Psicología	Licenciatura	Ciencias Sociales	3
Trabajo Social	Licenciatura	Ciencias Sociales	1
Total			10

De los esfuerzos investigativos se llevan a la consolidación 18 documentos, que se detallan en la Tabla No.7.

Tabla No.8. Documentos elaborados por la IDETEC—periodo 1996–1998

Nombre de la investigación	Temática	Investigadores a cargo	Año
Inventario de Necesidades de investigación en la administración de recursos humanos de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil	Necesidades de Investigación	Lizbeth Arias Aguilar Martha Gamboa Mora	1996
Inventario de Necesidades de investigación en campo de la administración de recursos humanos, en instituciones del Régimen de Servicio Civil e instituciones descentralizadas del Poder Ejecutivo.		Francisco Molina Salas	1998
Nuevo sistema de selección de personal: una propuesta para el Régimen de Servicio Civil	Selección de Personal	Rafael bejarano Naranjo Kattia Solís Arce	1996
Estudio sobre el estado actual del desarrollo y utilización de tecnologías informáticas en la Administración de Recursos Humanos del Sector Público Costarricense	Tecnología Informática	Juan Diego Solano Henry	1996
Estandarización de pruebas psicométricas para utilizar en el Régimen de Servicio Civil con fines de selección de personal	Pruebas Psicométricas	Cira Vega Aguilar Kattia Solís Arce Guillermo Barrantes Rodríguez	1996–1998
Clima y cultura organizacional, una metodología para su diagnóstico	Clima y Cultura organizacional	Rosa Julia González Alfaro Rafael Bejarano Naranjo	1997
Informe del estudio de clima organizacional en la Dirección General de Servicio Civil		Lucía Camacho Soto	1998
Diagnóstico del clima organizacional en la Dirección General de Aviación Civil		Cira Vega Aguilar Rafael Bejarano Naranjo Rosalba Rivera Vega	1998
Enfoques modernos para liderar el recurso humano: opciones de implementación en el ámbito del Régimen de Servicio Civil.	Gestión de Recursos Humanos	María Adelia Leiva Mora	1997
Creación de una Unidad de Información y documentación de la Dirección General de Servicio Civil.	Información y Documentación	Rafael Bejarano Naranjo Rosalba Rivera Vega	1997
El proceso de inducción en el Régimen de Servicio civil: propuesta de un modelo para su implementación	Inducción	Lizbeth Arias Aguilar María Adelia Leiva Mora Juan Solano Henry	1997

Continúa...

Nombre de la investigación	Temática	Investigadores a cargo	Año
Propuesta de un sistema de incentivos y beneficios para los funcionarios cubiertos por el Régimen de Servicio Civil.	Incentivos y Beneficios	Rafael Bejarano Naranjo María Adelia Leiva Mora	1997
La técnica de incidentes críticos como instrumento de análisis ocupacional: su aplicación en el Régimen de Servicio Civil Costarricense.	Incidentes críticos	Guillermo Barrantes Rodríguez	1997
Estudio del sistema actual de evaluación del desempeño: resultados y propuestas	Evaluación del Desempeño	Lizbeth Arias Aguilar Guillermo Barrantes Rodríguez Juan Diego Solano Henry	1997
Algunas propuesta de modificación al sistema de evaluación del desempeño vigente para evaluar a los servidores cubiertos por el Título I del Estatuto de Servicio Civil.		Lizbeth Arias Aguilar Juan Diego Solano Henry	1998
La preparación para la jubilación en el RSC: diagnóstico y propuesta de un modelo para su intervención.	Jubilación	Lizbeth Arias Aguilar Lucía Camacho Soto María Adelia Leiva Mora	1998
La técnica de la entrevista situacional y su aplicación en el Sistema de Selección de Personal del Régimen de Servicio civil: el caso del Técnico en Administración Vial 1 de la Policía de Tránsito.	Entrevista Situacional	Guillermo Barrantes Rodríguez	1998
Estandarización de pruebas psicométricas para utilizar en el Régimen de Servicio Civil con fines de selección de personal.	Pruebas psicométricas	Cira Vega Aguilar Kattia Solís Arce Guillermo Barrantes Rodríguez	1998
Catálogo de pruebas psicométricas		Lucía Camacho Soto Guillermo Barrantes Rodríguez	1998

Fuente: Elaboración propia con base en documentación consultada.

El equipo de trabajo de IDETEC se disuelve en el año 2000. Posteriormente en el año 2004, inicia el funcionamiento, de la Unidad de Investigación de la denominada Área Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos. Esta se oficializa en el rediseño de la estructura Organizacional de la DGSC, al igual que las UNINV de CD, GRH y Desarrollo Estratégico (ADE).

La distribución en personal correspondiente por Área se muestra seguidamente:

Tabla No. 9. Distribución de personal de las Área: 2007–2013

Nombre de la Unidad	Formación académica	Cantidad de funcionarios por unidad	Último año de permanencia	Cantidad de funcionarios que permanece por unidad
Carrera Docente	Ingeniería Industrial	1	Anterior a 2010	3
		1	2013	
	Psicología	1	2013	
	Sociología	1	2013	
	Administración de Recursos Humanos	1	2010	
Desarrollo Estratégico	Filosofía	1	2013	3
	Economía	1	2012	
	Psicología	1	2013	
	Administración de Recursos Humanos	1	2013	
Gestión de Recursos Humanos	Ingeniería Industrial	1	2013	3
	Recursos Humanos	1	2013	
		1	2013	
		1	2012	
	Administración Pública	1	2013	
Reclutamiento y Selección de Personal	Ingeniería Industrial	1	2009	3
	Psicología	2	2013	
		1	2010	
		1	2007	
	Trabajo Social	1	2013	
		1	2011	

Fuente: Elaboración propia a partir de la recolección y análisis de datos.

La principal situación que reportan los Coordinadores de las Unidades de Investigación es asociada con la dificultad de realizar investigaciones que se ajusten con el estándar de investigación⁴, siendo que la actividad investigativa se ubica en el diseño de informes técnicos, primordialmente. Adicionalmente el recurso humano de esa Unidades es utilizado para la ejecución de actividades del cotidiano quehacer operativo del Área.

Por otra parte, el personal de estas Unidades participa de proyectos estratégicos institucionales, que implican una carga de trabajo adicional para los investigadores.

7.3. Condiciones administrativas de la gestión investigativa

Los recursos asociados con la infraestructura, material de oficina, agua, luz, teléfono, transporte, presupuesto para giras y capacitación, son los que se consideran en ésta dimensión.

Al respecto, en general la infraestructura, material de oficina, agua, luz, teléfono y transporte se encuentran a disposición de las Unidades de investigación. Sin embargo, el recurso de infraestructura, relacionado con oficinas, las condiciones ambientales y físicas de esas son ampliamente limitadas.

Esta situación interfiere en el desarrollo de actividades, su cantidad y calidad, debido a la dispersión de esfuerzos que afectan la concentración y condiciones básicas (ruido, calor sofocante, vibraciones permanentes, ácaros y polución).

El presupuesto para giras (orientadas hacia la realización de trabajo de campo), se encuentra limitado, y solo en casos excepcionales se puede solicitar.

La capacitación, es determinante para la adaptación al puesto de trabajo transformación y cambio, además de la técnica⁵, es necesaria, se conforma en un elemento de alta incidencia para el desarrollo de funciones de las distintas Áreas institucionales.

⁴ El Estándar de investigaciones responde a la delimitación de elementos mínimos que debe reunir una investigación para considerarse de carácter científico. Los demás esfuerzos investigativos se inscriben en investigaciones técnicas que atienden a resolución de situaciones inmediatas del cotidiano quehacer del Área.

⁵ Responden a los ejes delimitados para la capacitación desde el CECADES, en el manual del participante de la plataforma virtual de la institución.

En ese sentido, es de considerar los esfuerzos realizados a lo largo de los años para disponer de cursos, desde el Subsistema de capacitación (SUCADES), como por ejemplo, de cursos para la de hojas de cálculo (Excel), e metodología de la investigación.

Sin embargo es necesaria la capacitación en temas relacionados con indicadores, manejo de paquetes para el análisis y administración de datos (SPSS, Etnografic, Atlas Ti, Access, Proyect, entre otros), que contribuya con procesamiento y gestión de los datos desde los procesos investigativos desarrollados, y en concordancia con los enfoques de la investigación (cualitativo, cuantitativo y mixto).

Los elementos planteados en el apartado son los que inciden, generalmente en esta dimensión.

7.4. Condiciones tecnológicas de la gestión investigativa

Esta dimensión contempla los equipos de cómputo e impresión, así como los programas requeridos para el desarrollo de la labor investigativa. En cuanto al equipo de cómputo, se presentan frecuentes dificultades por fallo de los equipos (concerniente con las capacidades de almacenamiento y rapidez de ejecución de programas).

Esa situación está relacionada con la insuficiencia de memoria en los equipos y el tiempo de adquisición. No cabe duda que la adquisición de equipo, por parte de la DGSC, se ha convertido en una prioridad debido a que, una década atrás, el escaso equipo de cómputo se encontraba restringido, observándose una proporción de una computadora por cada 5 funcionarios, aproximadamente.

Adicionalmente, los equipos de cómputo, mayoritariamente, tienen restricción de componentes, que limitan la utilización de los lectores de CD y el acceso al almacenamiento mediante este tipo de dispositivos, así como las limitaciones para la utilización del dispositivo de audio.

En asocie con la renovación de los equipos informáticos, se requiere de una alta inversión de recurso financiero, que implica la consideración presupuestaria de un periodo a otro para suplirlos o mejorarlos, con la respectiva justificación para la adquisición. Esta situación debe ser programada de forma paulatina, debido a las restricciones del gasto público al que se visto enfrentada la DGSC, así como otras instituciones del Gobierno Centra, durante la administración presidencial Chichilla Miranda.

En relación con otras limitantes, por una parte se presentan restricciones para el acceso a páginas de internet, visualización de vídeos y audios (requeridos para la búsqueda de material) que permita el desarrollo de las actividades asumidas por cada UNINV, este aspecto debe ser valorada por la Alta Dirección, en procura de ampliar el rango de acceso para el personal que así lo requiera.

Por otra parte, y atendiendo a las políticas que en materia de Infocomunicación y tecnología son impulsada por el gobierno de Costa Rica, para garantizar los derechos de propiedad intelectual⁶, la utilización de programas informáticos debe estar ajustada al empleo de las licencias de uso adquiridas por cada institución. Durante un periodo largo, se ha venido comprando licencias de programas informáticos que permitan la diaria utilización, como los son los paquetes asociados con el ambiente Windows—Microsoft Office— (básicamente procesador de texto, hoja de cálculo y diseño de presentaciones, Microsoft Access —Word, Excel y Power point, administración de bases de datos —).

En cuanto a otros programas, para el procesamiento de datos, se dispone de tres licencias para el Programa Estadístico SPSS, de utilidad para análisis cuantitativo de datos. En cuanto a programas para el seguimiento de actividades se dispone de como Microsoft Project, pero el mismo es de acceso restringido.

En cuanto a los equipos de impresión, desde el año 2010, se inició con el suministró, a las distintas Áreas, de equipo denominado multifuncional, sin embargo el acceso a las aplicaciones informáticas para su administración (por ejemplo digitalización de documentos) se encuentra reducido (se carece de capacitación generalizada y acceso remoto desde los distintos equipos de cómputo que permitan su utilización.

Básicamente el acceso generalizado del equipo de reproducción de documentos se limitado a la impresión de materiales monocromático al interior de las Áreas.

La disposición de otros equipos o dispositivos, que permitan la impresión de las carátulas de los CD, es inexistente. Debido a ello los materiales que pueden entregarse, según corresponda a actividades propias de quehacer investigativo, debe ser sufragado por el personal que requiere de ese material.

⁶ Al respecto se señala en el Decreto No.37549-JP Reglamento para la protección de los programas de cómputo en los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, específicamente en el Capítulo II Prohibiciones y otras disposiciones en el Artículo 8º: «Queda totalmente prohibido la instalación de programas de cómputo que no cuenten con la respectiva licencia de uso legal en ninguna oficina del Gobierno Central e instituciones adscritas. Los programas solamente podrán ser instalados por el experto en informática autorizado o por quien este determine para el buen desempeño de las funciones designadas. Cualquier violación a las normas de derechos de autor por parte de los funcionarios de los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central, se procederá con la apertura del debido proceso con el fin de aplicar la sanción de carácter administrativo disciplinario que corresponda»

En lo referente con dispositivos necesarios para la utilización del equipo de cómputo, se presenta con frecuencia, dificultad para reemplazarlos (por ejemplo mouse y teclados), dado que no se dispone de estos componentes para suplir la necesidad, pese a su solicitud.

Adicionalmente, y en el tema de conectividad se dispone de una red inalámbrica, que tiene acceso generalizado para el personal interno de las diversas Áreas, y que se constituye en un medio expedito para la comunicación interna como externa a la institución.

Los aspectos referidos anteriormente descritos caracterizan las condiciones tecnológicas que inciden básicamente en la gestión investigativa.

7.5. Dimensión Conceptualización de los tipos de investigación

Esta dimensión se ha delimitado en función de los tipos de investigación—técnica y científica— detectadas como parte del quehacer institucional.

La investigación de carácter técnico— se distingue por su presencia y generalidad en respuesta al diario desarrollo de actividades de carácter operativo, normativo y técnico, direccionados a suplir de instrumental para el accionar de las Oficinas de Gestión Institucional de Recursos Humanos (OGEREH) de los Ministerios e instancias adscritas a ellos.

Por su parte la investigación científica pretende desarrollar cuerpos de conocimiento, estrategias y planteamientos, que permiten mejoras orientadas a brindar fundamentación para la toma de decisiones, a distintos niveles—político, estratégico, técnico, normativo, entre otros—, trascendiendo a la cotidianeidad.

El criterio de científicidad de la investigación se lo confiere el método científico aplicado en su desarrollo, creando condiciones bajo las cuales el nivel de probabilidad de llegar a conclusiones se base en evidencias y no en presunciones, creencia o bien conocimientos falseados, dando seguridad en cuanto a los resultados y conclusiones obtenidas del análisis de la información, debido al rigor metodológico aplicado.

Básicamente esta característica de rigurosidad metodológica es la que puede diferenciar los dos grupos de investigaciones realizadas a nivel institucional. En el caso particular de las investigaciones técnicas—también denotadas como estudios o informes técnicos— efectuadas en la DGSC, de los que no podría garantizarse la

rigurosidad metodológica empleada para sustentar desde el análisis de los datos y— entre otros componentes— los resultados que se desprenden.

Con la idea antes descrita no se pretende desdeñar la labor que efectúan en su mayoría los profesionales y técnicos de la organización, sino el llamar la atención hacia la consideración de los elementos que pueden servir de referente para un análisis de información concienzudo de datos e integración de los mismos.

Las evidencias referentes al planteamiento de los párrafos antecesores, se obtiene como resultado de la aplicación de la «Lista de cotejo⁷» que evidencia los requerimientos mínimos que deben ser considerados, desde el proceso investigativo basado en el método científico, mediante distintos componentes propios el abordaje, análisis, y concordantes con los criterios de validez y confiabilidad⁸ en la información que se desprenda del informe resultante.

Por otra parte y, atendiendo a las temáticas abordadas en los documentos revisados y su ubicación en los distintos Subsistemas de la Gestión de Recursos Humanos (Longo, 2005), se resumen los datos obtenidos en el siguiente cuadro. La información se desprende de la revisión efectuada por la Unidad Coordinadora de Investigación, en colaboración con las distintas Áreas de la DGSC.

⁷ La lista de cotejo fue diseñada como instrumento que permite dar cumplimiento al objetivo de calidad, el cual se encuentra sustentado en las políticas institucionales de investigación plasmadas en el Oficio Circular DG-011-2009.

⁸ Validez radica en la medida en que los resultados, puedan expresar, de manera clara y representativa, la situación en estudio o bien la realidad, al apuntar hacia un abordaje potencialmente completo.

Confiabilidad: utilizando los mismos criterios, para el abordar un objeto de estudio, los resultados deben ser coincidentes—consistentes— a los obtenidos en una primera aproximación (Fonseca, E, 2011).

Cuadro No. 4. Documentos clasificados con base en el Sistema Integrado de Recursos Humanos: periodo 2000– 2011

Total	Cantidad de informes reportados	Temática abordada	Sistema Integrado de Recursos Humanos donde se ubican	En números relativos
109	11	Criterios Jurídicos	Gestión del Empleo	10,09
	39	Normativa	Gestión Organización del trabajo	35,78
	15		Gestión del Rendimiento	13,76
	7	Competencias laborales	Gestión de la Planificación de Recursos Humanos	6,42
	7	Reclutamiento y Selección		6,42
	8	Capacitación y desarrollo del personal	Gestión del Desarrollo	7,34
	4	Salarios e Incentivos	Gestión de la Compensación	3,67
	18	Mejoramiento en la atención al cliente	Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	16,51

Fuente: Elaboración propia con base en Registro de investigaciones del periodo 2000–2011.

7.6. Datos sobre cuestionario aplicado a los Directores de las Áreas de la DGSC

El análisis de este cuestionario consideró 12 aspectos asociados con la aplicación de la investigación en la gestión institucional. Desde esa perspectiva, del análisis de los cuestionarios se logran desprender los datos que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla No. 10. Componentes relacionados con el quehacer de la investigación en la gestión institucional

Componentes	Aspectos asociados por los informantes al componente	Frecuencia de respuesta
Conceptualización del término investigación.	Resultados, soluciones a problemas	8
	Análisis de datos	4
	Proceso riguroso metodológica	3
	Método	3
Concepto de Investigación científica.	Proceso riguroso	3
	Sustento metodológico, basada en método científico	8
	Hipótesis	4
Concepto Estudio o informe técnico.	Análisis	3
	Menor rigurosidad	3
Proyecto institucional en su área de actividad.	Interés para la organización	5
	Utilidad como parte de sus alcances	4
Diferencias y similitudes entre estudio técnico o informe técnico, la investigación científica y proyecto.	Investigación científica crea conocimiento	2
	Estudio técnico, menor nivel rigurosidad	2
	El proyecto/ informe técnico se enfoca en necesidad concreta	4
Recopilación de datos para la toma de decisiones.	Estructuración de un sistema controlado para propiciar la toma de decisiones	4
Implementación de Políticas de investigación, Oficio Circular DG -011-2009.	No se aplican generalmente	8
	Desconocen de las políticas	8
Funcionalidad de esas políticas para su aplicación.	Apoyan la gestión investigativa	6
	Utilidad para la toma de decisiones	3
	Guían la labor investigativa	4

Continua.....

Componentes	Aspectos asociados por los informantes al componente	Frecuencia de respuesta
Condiciones técnicas, administrativas y tecnológicas.	Carencia de recursos en general	9
Labor sustantiva de las Unidades de Investigación y Desarrollo de la DGSC	Producción de conocimiento	5
	Instrumentos y soluciones para aplicar	
Actividades de las UNIDE	Recopilación de información	1
	Incentivar la investigación	4
	Generar conocimiento útil para ser utilizado	4
Productos esperados de las Unidades de Investigación	Desarrollo instrumentos técnicos, herramientas y modelos	4
	Orientación sobre el abordaje de la investigación en las Áreas	2
	Conocimiento para la toma de decisiones	8
Ejecución de investigaciones intra-Áreas	Se efectúa	7
	No se realiza	2

Fuente: Elaboración propia con base en análisis de cuestionario aplicado a los Directores de Área de la DGSC.

Como se visualizarse desde los componentes señalados en la tabla, la característica rigurosidad metodológica, es la principal distinción que se confiere a la investigación científica y comparación con la de carácter técnico. Ello confirma el planteamiento referido en el apartado anterior.

En cuanto a un tema no menos importante, pero que debe destacarse, responde a la consulta sobre políticas de investigación, que de acuerdo a la normativa vigente deberían ser del conocimiento y aplicación por parte de los Directores de Área. En ese sentido, solo un Director reportó que las conocía, mientras que los ocho restantes no. En este aspecto resulta lógico que al desconocer de ellas, sea poco probable que las apliquen, pese a ello confieren importancia a las mismas en la medida que apoyan y la gestión de la investigación, así como la toma de decisiones.

7.7. Dimensión Gestión de la Investigación y Desarrollo

La gestión de la investigación y Desarrollo ha recaído sobre la Unidad Coordinadora de Investigación y Desarrollo, encargándose de organización, coordinación, normalización, promoción y ejecución, formación y asesoría, evaluación y seguimiento de la labor investigativa institucional. Esta gestión la ha llevado a cabo con el apoyo del Comité Institucional de Investigación.

En la ejecución de sus funciones de acuerdo a la documentación revisada, se ha desarrollado a través de programas y una guía para las asesorías en investigación, que coadyuvan al cumplimiento de las funciones asignadas y descritas en el marco teórico de esta investigación.

Los programas correspondientes a su gestión son:

1. Programa de pasantías.
2. Programa de Difusión del Conocimiento
3. Programa capacitación para Investigadores.
4. Programa de difusión sobre el valor de la investigación: actitudes y prácticas requeridas para su gestión.
5. Programa de reconocimiento a la labor investigativa.

De los programas referenciados, se ha dado una particular atención a la capacitación para el desarrollo de habilidades en investigación, a partir del cual se han desarrollado dos seminarios-taller y se encuentra en proceso de desarrollo de un tercero, en el mes de agosto de 2013.

La atención conferida al programa de capacitación para investigadores, representa un reto, en la medida que no solo se trata de una acción formativa aislada, sino que atiende a la necesidad de construir conocimientos, herramientas, estrategias y modelos que permitan un mayor desarrollo de la Gestión de Recursos Humanos y el Empleo Público, al interior de la DGSC, como en las OGEREH.

En su función de ente asesor, contralor y proveedora de ayuda técnica, la DGSC, debe procurar que las OGEREH logren un mayor desarrollo. Este crecimiento es posible a través de procesos de investigación estructurados y acordes con la rigurosidad metodología, sustentada en el método científico, que permita obtener resultados válidos y confiables, como fuentes de referencia para el establecimiento

de políticas, procedimientos, estructuras, e instrumental que contribuyan con la eficacia y efectividad de las instituciones cubiertas por el RSC.

Los aspectos anteriormente referidos se constituyen en evidencias de la evolución y desarrollo asumido desde la labor investigativa institucional.

7.8. Dimensión grado de desarrollo de la labor investigativa

El abordaje de esta dimensión se consideró a partir de la delimitación de tres posibles niveles de desarrollo (**Alto, Medio y Bajo**), descritos en la Tabla N° 1. Operacionalización de dimensiones y variables de análisis de datos.

El análisis de esta dimensión se efectúa a partir de la contrastación de los criterios vertidos por cinco funcionarios⁹, quienes fueron entrevistados y que laboraban en la DGSC, en el año 2013, con otros aspectos tales como insumos administrativos, técnicos, normativo–procedimentales y recursos en general (humano, material, estructural y normativo).

De los criterios planteados por los entrevistados, se obtuvo un **nivel bajo** de desarrollo, el cual es asociado con problemas de cultura organizacional, visión parcializada de los alcances de la labor investigativa, falta de comprensión sobre el trabajo que realizan otros funcionarios y desaprovechamiento de los conocimientos que poseen los funcionarios, así como aplicación discrecional de las políticas institucionales de investigación.

De la información rescatada en apartados anteriores se desprende que existen limitaciones en lo correspondiente con los recursos (humanos, material, de infraestructura—física y tecnológica—).

Sin embargo, desde el 2006 se han venido desarrollando iniciativas, impulsadas desde el Área de Desarrollo Estratégico, para fomentar el desarrollo y sistematización de la labor investigativa. En la tabla que a continuación se presenta se destacan los documentos elaborados para sustentar la labor investigativa institucional de la DGSC.

⁹ Los cinco funcionarios pertenecieron al Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Área de Innovación.

Tabla No. 11. Documentación relativa a la labor investigativa en la DGSC

Documento	Contenido	Año
Oficio Circular DG-006-2008	Creación de la Unidad Coordinadora de Investigación y Desarrollo	2008
Investigación	Diagnóstico de Necesidades de investigación	2008
Oficio Circular DG-011-2009	Políticas institucionales de investigación	2009
Oficio Circular DG-004-2010	Integración del Comité Institucional de Investigación—CIN—	2010
Resolución DG- 315-2011	Políticas de aplicación a los procesos de la Gestión de Recursos Humanos del RSC: Los órganos constitutivos del SIGEREH en el Régimen de Servicio Civil, orientarán sus intenciones investigativas hacia las prioridades del Sistema de Méritos y la Función Pública en general, además de las líneas de investigación , que al efecto, el órgano rector del SIGEREH establezca y así lo haya comunicado por los canales oficiales correspondientes.	2011
Oficio Circular DG-001-2011	Guía Metodológica para el Diseño y Desarrollo de Investigaciones; y responsabilidades administrativas atinentes a la investigación en la Dirección General de Servicio Civil.	2011
IP-P-001	Procedimiento de Innovación y Prospectiva de la Gestión del Talento Humano:	2012
IP-I-001	Diseñar, desarrollar e implementar proyectos de investigación	2012
IP-I-001	Instructivo para elaboración de proyectos de investigación.	2012
IP-I-002	Instructivo para la difusión de labor investigativa en el ámbito del SIGEREH	2012
IP-I-003	Instructivo para el reconocimiento de la labor investigativa en el ámbito del SIGEREH	2012
IP-I-004	Instructivo para las asesorías en investigación a funcionarios del SIGEREH	2012

Continua...

Documento	Contenido	Año
IP-I-005	Instructivo para las asesorías en investigación a funcionarios del SIGEREH	2012
IP-F-001	Registro de asesorías en investigación	2012
IP-F-002	Evaluación de las asesorías	2012
IP-F-003	Solicitud de reconocimiento y premiación de investigaciones	2012
IP-F-004	Solicitud de divulgación de investigaciones	2012
IP-F-005	Solicitud de inscripción en programas de capacitación	2012
IP-F-006	Cronograma semanal de actividades	2012
IP-F-007	Investigaciones–estadísticas	2012
IP-F-008	Objetivo de calidad	2012
IP-F-009	Reporte de información de proyectos I+D	2012
IP-F-010	Registro de investigaciones	2012

Fuente: Elaboración propia con base revisión documental.

La información suministrada en la tabla anterior, permite desprender que desde el año 2006, se han venido desarrollando instrumentos que contribuyan con la gestión investigativa institucional.

Desde esa perspectiva y atendiendo a la operacionalización dada al **Nivel Medio** en los grados de desarrollo de la labor investigativa, donde se enuncia que este comprende el desarrollo en el cual han mediado la elaboración, implementación y sistematización de la labor investigativa institucional, pero aún requiere mayor desarrollo en cuanto a insumos administrativos, técnicos, normativo–procedimentales, recursos (humanos, materiales e infraestructura) para una adecuada gestión, se podría señalar que la evolución que ha venido enfrentando la labor investigativa en la DGSC, debería ser orientada hacia la provisión de los recursos que le permitan transformarse en mecanismo para el crecimiento y desarrollo institucional.

Se puede notar que, la percepción sobre el grado de desarrollo planteado por los entrevistados no es concordante con las evidencias. Esta situación aparta la gestión investigativo institucional de un nivel incipiente de desarrollo.

8. PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL

Propuesta que se presenta a continuación cubre la labor institucional como la posible estructura por implementar en el Régimen de Servicio Civil para la constitución de un Subsistema de investigación. A partir de este planteamiento se presenta el esbozo siguiente.

8.1. Objetivo del Subsistema

«Impulsar la promoción para la realización y el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y temas afines mediante la investigación en el entorno del SIGEREH».

8.2. Gestión interna en la DGSC

8.2.1. Área encargada de la Gestión: Desarrollo Estratégico

Funciones

- a. Preparar, revisar y actualizar el modelo básico para el diseño y ejecución de estudios técnicos e investigaciones puras y aplicadas en el ámbito de la gestión de empleo y de personas en la Dirección General de Servicio Civil, en particular, y en el Régimen de Servicio Civil, en general; y controlar y dar seguimiento a los procesos investigativos correspondientes, gestionando su desarrollo conforme con el modelo y las políticas y estándares definidas al respecto desde la DGSC.
- b. Identificar las necesidades de investigación de la Dirección General y del Régimen de Servicio Civil, especialmente, en materia de administración pública, administración de recursos humanos y temas afines, con base en líneas de investigación y programas estructurados para tal finalidad.
- c. Diseñar, ejecutar o coordinar investigaciones en materia de gestión del empleo y de recursos humanos del Sector Público que apoyen y fortalezcan las estrategias de la Dirección General y del Gobierno.

8.2.2. La investigación en la DGSC

La conceptualización de la investigación se asocia con las actividades realizadas para la generación, renovación, ampliación y aplicación del conocimiento.

La investigación tendrá como finalidad, el apoyo directo para el fortalecimiento de gestión rectora de la DGSC, como ente generador del conocimiento en la gestión de los recursos humanos en el ámbito público, al alzar, de forma directa o indirectamente un nivel científico y técnico de en el trabajo que desarrolla.

En el ámbito de financiamiento de la Gestión de la Investigación, la dirección superior de la DGSC deberá destinar un porcentaje anual de los recursos institucionales. Desde esta misma perspectiva, deberá recibir el apoyo de la Unidad de Cooperación Técnica, para la búsqueda de los recursos económicos y técnicos, con organismos nacionales o internacionales, para el financiamiento y el desarrollo de proyectos de investigación científica.

8.2.3. Políticas de acción sobre la investigación en la DGSC

- a) Las actividades realizadas en investigación en la DGSC son para la generación, renovación, ampliación y aplicación del conocimiento. Además, para reforzar, innovar y asegurar la calidad de las acciones en gestión de recursos humanos de la Institución rectora y de las OGEREH.
- b) La investigación científica debe promoverse desde todas las Áreas institucionales, con la finalidad de que la Institución cuente en el mediano y largo plazo, con renovadas visiones y formas de gestionar el campo de su competencia.
- c) Las Áreas institucionales pueden constituir subcomisiones de investigación internas para apoyar el desarrollo de investigaciones de interés común entre los funcionarios de cada una; los proyectos que se propongan deberán ser aprobados por el Área de Desarrollo Estratégico, apoyada en el Comité Institucional de Investigación, creado para tal efecto.
- d) Se buscará el establecimiento de convenios con universidades u otros entes, para que especialistas asesoren y capaciten a equipos de investigación de la DGSC.

- e) Genera la normativa que permita la protección de la propiedad intelectual de las investigaciones realizadas.

8.2.4. Tipos de investigación

El desarrollo de la investigación se fundamentará en los tipos de investigación considerados desde los Manuales internacionales, y en el caso del RSC, para los efectos del desarrollo investigativo se consideraran los siguientes tipos:

- **Básica o pura:** Actividades 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:** Actividades cuyo propósito corresponde a la búsqueda científica de conocimientos orientados a aplicaciones prácticas. Normalmente diagnóstica o establece la fase evolutiva del objeto de estudio para proponer soluciones, sean éstas tratamientos o recomendaciones de manejo de los recursos institucionales.

- **Desarrollo tecnológico:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo con el propósito de diseñar, desarrollar, innovar o mejorar prototipos, modelos o procesos asociados a servicios, producción o materiales, especialmente aquellos de interés económico o aplicado, que contribuyen en forma directa al mejor desarrollo de la asesoría, el control, la ayuda técnica e investigación. Estas actividades podrían tener resultados patentables o susceptibles al régimen de protección intelectual.

8.3. Organización de la gestión de la investigación

8.3.1. Responsabilidades a cargo de la UNIDE y el ADE

1. Proponer las políticas de investigación para el conocimiento de autoridades, comités y personal en general.
2. Analizar, aprobar o no los proyectos de investigación presentados por los funcionarios. Para la ejecución de esta función, en coordinación con Área de Desarrollo Estratégico (ADE), elaborará un documento de fácil manejo, que permita a los interesados presentar un proyecto, disponer de una guía, sencillo y concisa, de instrucciones donde se indique los requisitos que deberán considerarse en la presentación del documento.

Si a juicio de la UNIDE y ADE, el proyecto no se puede aprobar, debe devolverse al funcionario con las observaciones correspondientes. Si en una segunda presentación, incorporadas las observaciones, aún no hay acuerdo para su aprobación, se elevará la consulta al Comité Institucional de Investigación (CIN), con el fin de obtener una opinión imparcial sobre la validez del proyecto.

3. Definir los procedimientos y plazos para la aprobación de proyectos.
4. Formular lineamientos generales relacionados con la investigación, en concordancia con los diagnósticos de necesidades y prioridades de investigación efectuados, así como la consideración de algunos temas trascendentales para el SIGEREH, pero que no han sido reportados en por los informantes en los diagnósticos.
5. Conceder las prórrogas respectivas que contribuyan con la finalización de los proyectos, así como la tomar las decisiones necesarias para el desarrollo de los proyectos.
6. Coordinar las labores de investigación en la DGSC, de tal forma que se desarrolle investigación dentro de las prioridades institucionales, así como evitar duplicaciones de esfuerzos en este campo.
7. Realizar propuestas a las autoridades superiores sobre políticas que permitan incentivar la investigación en áreas propias de la DGSC.
8. Procurar el financiamiento de los proyectos aprobados, con apoyo de la Unidad de Cooperación Técnica, (agencias u organismos nacionales o internacionales).

9. Proporcionar asesoría a las Áreas y procesos institucionales, así como las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil.

8.4. Delimitación del Centro de Investigación y Desarrollo

8.4.1. Objetivo

Administrar, gestionar y evaluar los procesos de investigación que se desarrollan en el Régimen de Servicio Civil.

8.4.2. Centro de Investigación y Desarrollo como instancia Coordinadora

En su función de coordinación de los distintos esfuerzos que en materia de investigación deberá ejecutar, así como orientar, a partir de las necesidades y prioridades de investigación (considerando las líneas y programas de investigación delimitado en el portafolio de investigación) planteadas en los diagnósticos respectivos, proyectos de investigación, que posean un nivel alto de relevancia para el abordaje desde el ámbito del SIGEREH.

Para el cumplimiento de esta coordinación deberá conformar un Comité con representación de funcionarios pertenecientes al SIGEREH, que tendrán voz y voto en las decisiones que emanen del Centro de Investigación y Desarrollo.

Adicionalmente, deberán velar por el cumplimiento, que en materia de políticas de investigación se generen para el RSC. Aunado a ello, deberá establecer los convenios de cooperación necesarios para el desarrollo de proyectos de investigación de interés para el RSC.

8.4.3. Funciones del Centro de Investigación y Desarrollo

a) Para la articulación de la labor investigativa

1. Desarrollar programas (pasantía, reconocimiento de la labor investigativa, divulgación, formación, premiación, asesoría, seguimiento y evaluación) concordantes con las estrategias para la gestión de la investigación en el RSC.

2. Conformar los distintos equipos de trabajo (Comités itinerantes) para la implementación de los programas que se generan para la gestión de la investigación.
3. Velar por el cumplimiento de los estándares establecidos para la presentación de los informes resultantes de las investigaciones.
4. Coordinar los enlaces entre equipos de investigadores para el desarrollo de esfuerzos investigativos entre instituciones del RSC y otras a nivel estatal, así como la creación de comunidades de aprendizaje, orientadas al desarrollo de la labor investigativa y generación de experiencias, instrumental y estrategias en pro la maximizar los recursos disponibles a nivel institucional (bases de datos, programas para el procesamiento de datos, formación especializada, entre otros).
5. Dar seguimiento a las investigaciones emprendidas y los resultados de las mismas, procurando que los resultados de las mismas sean conocidos por los Directores de Recursos Humanos, el Consejo Técnico Consultivo, y los diversos actores de la sociedad costarricense que puedan verse beneficiados con el abordaje de las distintas temáticas.
6. Presentar informes anuales sobre la Gestión que en materia investigativa se ha generado en el RSC.
7. Administrar los registros de investigaciones y elaborar sumarios de los resultados para la publicación periódica de los documentos resultantes (informes de investigación).
8. Generar espacios para el intercambio de experiencias y conocimientos (foros, Charlas, seminarios, conversatorios, entre otros).

b) Integración del Sistema de Investigación para el RSC (SIGERSC)

Figura No. 3. Estructura Funcional del SIGERSC



Fuente: Elaboración propia.

9. Conclusiones

A partir de los datos generados del análisis de datos, la revisión de los aspectos determinantes para el abordaje de la temática planteada en el presente estudio, se establecen las siguientes conclusiones.

- Las condiciones técnicas demuestran la interdisciplinariedad que ha imperado en las distintas instancias administrativas de la DGSC, siendo las Ciencias Sociales el Área de conocimiento predominante en los equipos interdisciplinarios (situación predominante desde 1997), con una proporción de 7/3 en el caso de las ingenierías y del Área de las Artes y Letras es un 7/1.
- La capacitación en metodología de la investigación, se convierte en una actividad para la actualización de conocimientos y apoyo de la gestión de la investigación para los funcionarios ubicados en la UNIVES, teniendo una alta cobertura amplia, considerando que de un total de 11 funcionarios, solo 2 se encuentran pendientes de recibirla.
- La rigurosidad metodológica en las investigaciones es uno de los aspectos por fortalecer en el desarrollo de investigaciones.
- La gestión de los recursos humanos al direccionarse en otras actividades externas a la labor investigativa, impide la consolidación de esfuerzos de investigación apegada a la rigurosidad metodológica. que trasciendan la de carácter técnico.
- En cuanto al grado de desarrollo de la labor investigativa y la estrecha relación con la percepción que de ella tienen los informantes, y partiendo de los antecedentes de esta actividad, en la Dirección General de Servicio Civil, se evidencia una discordancia entre el nivel de desarrollo de la labor investigativa, planteado por los informantes (**nivel bajo**) y el concluido a partir de las evidencias ubicadas desde las distintas fuentes de consulta e información analizada.
- Respecto al nivel bajo, la incidencia de elementos relacionados con la cultura organizacional, la visión parcializada de los alcances de labor investigativa, la falta de comprensión sobre el trabajo que ejecutan otros funcionarios y desaprovechamiento de los conocimientos que poseen los

funcionarios, son los aspectos justificantes para el otorgamiento de ese nivel de desarrollo.

Por otra parte el **nivel medio** de desarrollo, es correspondiente con las evidencias contenidas en el conglomerado de condiciones administrativas, técnicas, tecnológicas y normativas existentes, que han posicionado la labor investigativa en dicho nivel.

- Se desarrolla, de forma general, una propuesta sobre la gestión integrada de la labor investigativa, direccionada hacia la constitución del andamiaje base para la integración de un Subsistema de Investigación para el RSC.
- De los aspectos metodológicos, cabe destacar que se logró refutar la hipótesis alternativa, siendo que se desprende de las evidencias planteadas desde el análisis de los datos la corroboración de la hipótesis nula.

10. Recomendaciones

De los planteamientos desarrollados a partir de la investigación propuesta, y orientados a la implementación de alternativas que potencien el desarrollo de la gestión investigativa, se recomienda:

- Utilizar la figura de Leasing Operativa, como medio para disponer de equipo informático actualizado y acorde a las necesidades de hardware y software, requerido por la institución.
- Fortalecer los mecanismos de control que formalizan la aplicación de los instrumentos diseñados en el campo de la investigación, considerando la reglamentación correspondiente para su incorporación en el normograma institucional (compendio de normativa aplicable en el SIGEREH), así como el establecimiento de normativa que regule el resguardo del capital intelectual de la organización.
- Desarrollar un inventario de competencias técnicas de los funcionarios de la DGSC, que permitan capitalizar los conocimientos adquiridos y su replicabilidad en espacios de capacitación y transferencia de experiencias para el eventual seguimiento en los puestos de trabajo.

- Establecer una segmentación de la jornada semanal para el desarrollo de investigaciones que reúnan el rigor metodológico que permita una extrapolación de sus resultados al entorno institucional y del RSC.
- Considerar como parte de la estrategia de fortalecimiento de la función de Rectoría en la Gestión de Recursos Humanos de la DGSC, la propuesta planteada para el desarrollo del Subsistema de Investigación del RSC.

BIBLIOGRAFÍA

- Araya, Kattia y Díaz, Armando (2012). Manual del estudiante. Plataforma Virtual de la Dirección General de Servicio Civil. San José, Costa Rica.
- Arias, Lizbeth y Solano, Juan Diego (1999). Catálogo de Investigaciones y estudios. Área de Innovación. Proceso de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Dirección General de Servicio Civil. San José, Costa Rica.
- Bernal, César (2011). *Importancia y pertinencia de la investigación científica en la actual sociedad del conocimiento*. Rescatado de <http://nogociosprivados.sandy.files.wordpress.com/2011/08/1-1metodoinvestigacion.pdf>
- Dirección General de Servicio Civil, Área de Instrumentación Tecnológica (2000). Oficio Circular DG-005-2000. San José, Costa Rica. 24 de marzo del 2000.
- Dirección General de Servicio Civil, Área de Instrumentación Tecnológica (2000). Instructivo para la presentación de informes técnicos (guía general). San José, Costa Rica. Marzo 2000.
- Dirección General de Servicio Civil (2008). Oficio circular DG-006-2008. San José, Costa Rica. 15 de julio del 2008.
- Dirección General de Servicio Civil (2009). Oficio circular DG-011-2009: Políticas institucionales de investigación. San José, Costa Rica. 30 de setiembre de 2009.
- Dirección General de Servicio Civil (2010). Oficio circular DG-004-2010: Integración del Comité Institucional de Investigación. San José, Costa Rica. 1º de octubre de 2010.
- Dosantos, Elvio y Valentín, Pérez (2012). *Implantación de un sistema de Gestión del Conocimiento en el Ayuntamiento de Leganés*. Boletín de Función Pública, número 10 de julio. Instituto de Administración Pública. Madrid, España.
- Dirección General de Servicio Civil (2011). *Resolución DG- 315-2011 sobre Políticas de aplicación a los procesos de la gestión de recursos humanos que operan en los ministerios, instituciones y órganos adscritos según corresponda, cubiertos por el ámbito del estatuto de servicio civil y su reglamento", aplicados por las instancias constitutivas del sistema de gestión de recursos humanos del Régimen de Servicio Civil*. San José Costa Rica.

- Echeverría Ezponda, Javier (2008). *Transferencia de conocimiento entre comunidades científicas*. Revista ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura de mayo-junio. Madrid. España.
- Echeverría, Javier (2009). *Innovación y sociedad: una aproximación pluralista* Departamento de Sociología. Universidad del País Vasco.
- Falivene, Graciela y Silva Graciela (2013). *Módulo Introducción al Proyecto: Una perspectiva para los proyectos de e-learning situado con enfoque 2.0 en la administración pública*. Curso Iberoamericano de formadores de Equipos e-learning. INAP. Argentina
- Fonseca, Edith (2011). *Validación del perfil de competencias generales del funcionario público del Régimen de Servicio Civil*. Unidad de Investigación y Desarrollo. Desarrollo Estratégico. Dirección General de Servicio Civil. San José, Costa Rica.
- García, Yosbany; La Fé, Raúl y Penichet, Marlene (s.a). *La gestión del conocimiento en las organizaciones: Consideraciones generales*. Universidad Central de Las Villas. La Habana, Cuba. En <http://www.monografias.com/trabajos71/gestion-organizaciones/gestion.organizaciones2.shtml>. Recuperado el 11 de noviembre de 2012.
- Longo, Francisco (2005). *Mérito y flexibilidad. La gestión de personas en las organizaciones del sector público*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- López, Romualdo; Mungaray, Alejandro; Larios, Cristina y Mejía, Jaime (1994). *Estudio comparativo entre las áreas del conocimiento de la educación superior en América Latina y la internacional*. Revista de Educación Superior No.2, Volumen 23, Octubre/Diciembre 1994. En publicaciones.anuries.mx/revista.
- Rodríguez-Ponce, Emilio (2007). *Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas*.
- Pedraja-Rejas, Liliana; Rodríguez-Ponce, Emilio y Rodríguez-Ponce, Juan. *Sociedad del conocimiento y dirección estratégica: Una propuesta integradora*. INCI [online]. 2006, vol.31, n.8, pp. 570-576. ISSN 0378-1844.

- Pérez, Ileana; Siles, Lucrecia; Pérez, María del Carmen; Cordero Wilbert; Soto, Rafael y Ramírez, Juvenal (2007). Rediseño de la Estructura Organizacional de la Dirección General de Servicio Civil. San José, Costa Rica.
- Registro Nacional de la República de Costa Rica (2013). *Decreto No.37549-JP Reglamento para la protección de los programas de cómputo en los Ministerios e Instituciones adscritas al Gobierno Central. San José, Costa Rica.*