

RESUMEN

En la práctica relacionada con la detección de necesidades de capacitación y formación, y específicamente en el ámbito de la fase de recolección de información, es necesario tener en cuenta los posibles obstáculos a los que se enfrenta el investigador. Una adecuada comprensión de éstos ayuda al investigador a diseñar alternativas para lograr los fines y propósitos de la investigación

El presente artículo se basa en mi experiencia en la Caja Costarricense de Seguro Social. Al respecto de los obstáculos o caracterizaciones que se harán en las siguientes páginas, debe indicarse que cualquier similitud con la realidad del lector es mera coincidencia.

INTRODUCCIÓN

Investigar un problema de estudio en el ámbito de las necesidades de capacitación y formación, de igual forma que la investigación en general, presenta una serie de obstáculos a los que un investigador debe prestar especial atención, con el propósito de que no se conviertan en dificultades que pudiesen comprometer la cantidad y calidad de los datos.

Debe reconocerse que muchos de los obstáculos para realizar la investigación están en la mente del mismo investigador, razón por la cual, la intensidad de éstos variará de acuerdo con la actitud que cada persona asuma en la solución de los problemas presentados.

Como investigador dedicado en el escenario de las necesidades de capacitación y formación, he

encontrado una serie de obstáculos en la práctica investigativa, en cuyos casos debo reconocer que algunos han sido superados, mientras que otros siguen ofreciendo el reto de vencerlos.

Con el propósito de esquematizar el presente artículo, se han dividido las consideraciones en lo que podrían llamarse obstáculos en el proceso investigativo, clasificándolos de la siguiente forma: en relación con el diseño de investigación, la técnica de recolección de información, el informante, la adquisición de documentos, la coordinación y logística, la tabulación, sistematización y análisis de datos y, finalmente, con el informe.

No pretendo en este espacio indicar las vías correctas de solución o superación de los obstáculos. Estos aparecen súbitamente en el proceso de investigación y la forma de solucionarlos dependerá del investigador y su capacidad para reaccionar ante cada situación. Además es necesario considerar las condiciones institucionales y la magnitud del mismo en cada caso.

Debo advertir que el siguiente artículo es producto de mi experiencia de nueve años en la CCSS, en el ámbito de la investigación de necesidades de capacitación y formación. Las clasificaciones y caracterizaciones responden a mi propia reflexión y como indiqué, los juicios de valor emitidos resultan de las diversas investigaciones realizadas.

En los siguientes apartados se detallará lo relacionado con los obstáculos, según su agrupación.

¹ CENDEISS, Área de Planificación. Correo electrónico: emendezm@ccss.sa.cr

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En varios artículos anteriores me he referido a los aspectos medulares que deben, al menos, contener un diseño de investigación de necesidades de capacitación (1,2). Se ha indicado que formalmente se trata de un “diseño de investigación” delimitado a un escenario muy específico, cuyos resultados darán cuenta del “requerimiento de conocimiento en los funcionarios”.

También se ha determinado que un diseño de investigación de calidad, permite al investigador avanzar de manera exitosa en la primera etapa del ejercicio investigativo, ya que ayuda a orientar los esfuerzos de medición o construcción de teoría hacia lo realmente buscado.

El diseño de investigación, como documento base para la determinación de necesidades de capacitación e insumo de información para la siguiente fase del proceso (elaboración del plan de capacitación), debe contener al menos los siguientes componentes:

- a) El problema de investigación
- b) El objeto de estudio
- c) Los objetivos
- d) El modelo de investigación
- e) Las dimensiones de estudio
- f) El enfoque
- g) Operacionalización de las dimensiones de estudio
- h) Técnicas de recolección de información
- i) Selección de la población en estudio
- j) Diseño de instrumentos para recolección de información
- k) Plan de trabajo

Como debe entenderse y desarrollarse cada uno de los elementos anteriormente indicados, estos fueron objeto de un artículo completo en una versión anterior a esta revista. Es posible encontrar el detalle en la Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social (3), volumen 12, número 1, primer semestre del 2004 (3).

Debe entenderse que cada componente del diseño está estrechamente vinculado en contenido

con los demás, razón por la que el investigador de necesidades de capacitación, debe prestar especial atención en la redacción de cada uno de estos apartados.

Entre los obstáculos más comunes que están relacionados en este ámbito, se encuentra la ausencia parcial o total de alguno de estos componentes. En la práctica profesional es posible observar diseños de investigación sin objetivos, modelo de investigación o variables. El diseño de investigación de necesidades es una tarea para la que es necesario dedicar tiempo y cuidado. Las debilidades observadas en el contenido de los elementos incluidos en el diseño de investigación puede llevarnos a enfrentar problemas como:

Instrumentos de recolección de información inadecuados o que logran información que no necesariamente es de utilidad para el propósito de la investigación.

Inadecuada o insuficiente selección o delimitación del problema, del modelo, de las variables y de los instrumentos de recolección de información, que hace que se pierda la línea conductual del diseño de investigación.

Selección inadecuada de informantes-clave, que podría generar errores en la calidad y cantidad de los datos necesarios para la posterior fase de análisis.

Información de poca relevancia práctica.

Datos que no se pueden tabular, esquematizar o sintetizar.

Por lo tanto, es “un deber” de todo equipo investigador de necesidades delimitar el diseño de investigación que empleará en la fase de recolección de datos. Lo anterior como primer paso a considerar y que será trascendental para visualizar la información relevante, según el nivel de utilidad. Todo lo anterior con el propósito de llevar a cabo el análisis y jerarquización de datos que serán usados en el informe.

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La selección del instrumento de recolección de información es crítica y aunque técnicamente este

tema pudo considerarse como parte del apartado anterior, por su importancia será objeto de un comentario aparte. Lo anterior debido a que, en muchos casos, esto depende de las características de los sujetos de información, del acceso que se tenga a ellos u otros aspectos adicionales. La selección adecuada del instrumento de recolección de información depende del enfoque de investigación o las categorías o variables (4), que deben investigarse según sea el caso.

Lo común en este tipo de trabajos es realizar la fase de recolección de información a través de la encuesta (entrevista o cuestionario) o el grupo focal. Es menos utilizada la aplicación de otros instrumentos como la evaluación del desempeño, la observación, las solicitudes de supervisores y directores, las entrevistas con Jefes de Servicio y Directores, las reuniones con departamentos, el examen de funcionarios o la evaluación del trabajo.

Respecto a la utilización del cuestionario, los principales obstáculos relacionados con la detección de necesidades es la mala estructuración de las preguntas y la previsión para el uso de la información. En primer lugar, es frecuente observar preguntas que no responden a la medición de ninguna variable o indicador delimitado previamente. Además, algunas preguntas no están adecuadamente redactadas, lo que genera ambigüedad en la respuesta y en algunos casos el informante no sabe siquiera cual respuesta es posible.

Es frecuente la pregunta de la "edad" en el cuestionario y en algunos casos, se solicita directamente "marcar" el rango de edad que corresponde. Sin embargo, sería más útil preguntar por la "fecha de nacimiento", ya que posibilita realizar cálculos más exactos, agrupaciones de datos y estimaciones posteriores, según el interés del investigador.

En algunos cuestionarios es posible encontrar la pregunta: *¿Cuántos y qué cursos de capacitación ha recibido en los últimos 5 años?*. Alguna vez observé que alguien adicionó el "lugar de la capacitación" haciendo más difícil la respuesta.

Esta pregunta es complicada, ya que requiere un gran esfuerzo de memoria, que varía según cada persona y por lo general lleva a que el informante recuerde únicamente la última o dos últimas capacitaciones. Son frecuentes las respuestas vacías en preguntas como ésta.

Es muy común que los investigadores de necesidades de capacitación se pregunten: *¿Qué debo preguntar?*. Aunque no habría una relación directa entre la respuesta y la calidad del diseño de investigación, es importante que la persona que prepara el diseño revise, de acuerdo al modelo de estudio, las variables seleccionadas para la medición de necesidades y por lo tanto, la información que requiere recolectar para analizar éstas.

Como investigador, recibo reiteradas llamadas de personas solicitándome que les envíe "un cuestionario para determinar necesidades". Honestamente, como profesional debo indicarles mi negativa a la solicitud, argumentando que la encuesta depende del diseño y las variables que fueron seleccionadas para estudiar el problema. En mi práctica laboral y profesional, jamás he utilizado el mismo instrumento de recolección de información, aún cuando he investigado en más de una vez el mismo problema o grupo de trabajo.

En otras ocasiones soy consultado sobre la sistematización y análisis de información que después de recolectada, no parece ser de utilidad para el investigador. Sobreviene la pregunta típica *"...¿Qué hago con esta información?..."*

¿Cuáles son las preguntas correctas? Precisamente, aquellas que encuentren correctamente o aproximen la información que se requiere para el estudio de las variables de investigación delimitadas. Se recomienda que al momento de elaborar el diseño se utilice una dinámica matricial, para que "fila por fila" y "columna por columna" haya perfecta correlación entre los elementos. El siguiente sería un ejemplo de lo anterior:

| Problema | Objetivos | Variables | Indicadores | Estándar | Pregunta | Informante | Instrumento |
|----------|------------|--------------|-----------------|-----------------|----------|----------------|--------------------------|
| | Objetivo 1 | Variable 1.1 | Indicador 1.1.1 | Según indicador | A ...? | Según pregunta | Según variable preguntas |
| | | Variable 1.2 | Indicador 1.2.2 | | B ...? | | |
| | Objetivo 2 | Variable 2.1 | Indicador 2.1.1 | | C ...? | | |
| | | Variable 2.2 | Indicador 2.2.2 | | D ...? | | |

Una correlación matricial adecuada entre todos los elementos componentes del diseño de investigación y consecuentemente de las preguntas con las variables que las originan, provoca que se cuestione únicamente lo que es útil, relevante y realmente se requiere. Las respuestas obtenidas serán clasificadas según cada escenario o ámbito de estudio.

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON EL INFORMANTE

Respecto a los sujetos de información, se puede indicar que, según mi perspectiva, existen al menos seis grupos de informantes. El nombre de estos los he atribuido de forma personal y "jocosa", no pretendiendo con esto generar ofensas o desmerito a su valor como personas y funcionarios. Al respecto, se ha de indicar a los "facilitadores", "ocupados", "sabelotodo", "regañones", "resentidos" e "ignorantes"; quienes forman grupos de personas, cuyas características respectivamente, son necesarias conocer desde el mismo momento en que se diseña la investigación, con el propósito de preparar la estrategia y seleccionar el instrumento para proceso de recolección de información.

En primer lugar, los informantes "facilitadores", son como el término lo sugiere, los preferidos de los investigadores de necesidades, ya que cooperan con amabilidad con el proceso investigativo; atienden al investigador con cortesía; están dispuestos a colaborar con la información solicitada; son precisos en los datos que aportan y muchas veces ofrecen la posibilidad de ampliar lo expresado o planteado en el documento. Además, son capaces de referir a documentos técnicos que

poseen o indican donde encontrarlos. Desde el punto de vista de la investigación, este importante grupo de personas, ayuda muchísimo a los fines del trabajo que se realiza.

Contrario al caso anterior, lo constituyen los "ocupados", quienes siempre tendrán cosas que hacer, razón por la que no dan espacio para entrevistas y si dejas el instrumento de recolección de información (cuando el método lo permite) para que sea llenado con la promesa de entrega posterior, encontrarás múltiples obstáculos para recuperar el documento.

Los ocupados atienden al investigador, sin embargo, de forma paralela a la conversación, atienden llamadas telefónicas, "gritan" a sus secretarías tareas por hacer, reciben a otras personas o salen y entran del cubículo en reiteradas ocasiones.

Se debe reconocer que una proporción de los funcionarios "ocupados" efectivamente lo son. Sin embargo, aquellos verdaderamente ocupados pero con disposición a colaborar, lograrán casi siempre el espacio en sus agendas, para atender la solicitud de información que se realiza. La otra parte, la constituyen personas que en apariencia no pueden atender al investigador, por lo que es necesario incorporar estrategias adicionales para adquirir la información en el ámbito de las posibilidades. Lo anterior podría sugerir el cambio de informante o la insistencia del investigador.

En una experiencia de investigación de necesidades de capacitación realizada hace algún tiempo en un grupo de trabajo de la CCSS, estaba utilizando un cuestionario, razón por la que reuní a dos personas en una oficina para obtener información. Luego de

las formalidades y la explicación de los objetivos del estudio, los funcionarios estaban llenando el instrumento, sin embargo, al ser las cuatro en punto de la tarde, uno de ellos se levantó, me entregó el instrumento y me dijo "...ya salí de trabajar, muchas gracias, tengo muchas cosas que hacer en mi casa..." y se fue. Como investigador quedé absorto, pero entendí que aún tenía mucho valor por descubrir en el otro funcionario que continuó hasta el final del cuestionario.

En tercer lugar, podemos ubicar al "sabelotodo", el cual efectivamente conoce mucho del problema que se investiga, aporta mucha información y fácilmente ofrece su opinión al respecto y las formas de solucionar la situación en estudio. Este grupo de personas, normalmente hacen ver al investigador como "novato" o "ignorante" del problema y de las formas de intervención o solución.

Es común además, que se desvíen de la temática por la que se les pregunta, para centrarse en lo que consideran como la esencia del problema y la forma en que, desde su expertiz, creen que debe ser resuelto el mismo. La recomendación para el investigador de necesidades, sería "no entrar en discusión" con este tipo de informante, asintiendo lo que indica y considerando sus opiniones. Sin embargo, también es necesario asegurarse que el informante responda lo que se pregunta, razón por la que, de forma sutil, se deben obtener las respuestas a lo buscado.

Los "regañones" pertenecen a otro grupo de funcionarios, cuya naturaleza está orientada a "sentirse" en una posición de trabajo en la que creen que pueden decir lo que quieran a quien sea, aún cuando es la primera vez que los consulta.

Personalmente esta caracterización me divierte mucho, ya que he recibido regaños por llegar temprano a una cita, por llegar tarde a la entrevista, porque recibí un "mal trato" la última vez que llamó o asistió al CENDEISSS, porque le rechazaron un beneficio económico de estudio que en la de menos no necesitaba de acuerdo con su puesto de trabajo, debido a que otras personas de su ámbito laboral lo están haciendo pasar un día lleno de enojo, entre otras cosas. Tal vez, esta actitud sea para demostrar la posición institucional en la que ambos nos encontramos, sin embargo, debo

reconocer que mis competencias profesionales solo alcanzan para indicar que lo anterior es mera especulación.

Este grupo de personas es capaz de facilitar la información buscada por el investigador, siempre y cuando el investigador soporte el embate del regaño. Normalmente, después de la descarga del enojo, estos se muestran facilitadores de la información solicitada.

Dentro de los tipos de informante que es posible encontrar en la práctica, están los "resentidos", para quienes todo lo hecho por la Institución les parece que está mal dirigido, mal planeado y mal ejecutado. Es posible observar en ellos, que existe un sentimiento de que las personas que los rodean los "odian", porque siempre dicen la verdad o porque no son diplomáticos para decir las cosas.

Una proporción importante de este grupo responde con la misma pregunta: "...¿Otra encuesta del CENDEISSS? Hace como tres años pasaron y yo no he visto resultados...", situación que obliga a realizar un trabajo de sensibilización *in situ*, con el propósito de explicar la importancia de los datos, las razones para llevar a cabo el proceso investigativo, entre otros aspectos de carácter institucional.

Destaca entre tal resentimiento que la información que suministran fue escrita (o dicha) por ellos en el pasado y que nadie los tomó en cuenta, porque solamente el criterio de "algunos" es importante para las jefaturas del centro de trabajo. Por lo general, este grupo de funcionarios ofrece la información solicitada. Asimismo, la calidad de los datos es por lo general buena y útil para los fines de la investigación.

Finalmente, es necesario caracterizar a los "ignorantes", que contrario a lo que sugiere el término, son funcionarios que saben mucho pero que prefieren no referirse a lo que se les pregunta. Esto se podría deber a dos razones, principalmente. En primer lugar, porque de acuerdo al estilo de dirección del Jefe del centro de trabajo, no están autorizados para suministrar información a "nadie" aún cuando esta sea para fines institucionales y quien la consulta sea un trabajador de la misma entidad.

Otra parte de funcionarios incluidos en este grupo, son personas que sencillamente tienen dificultad para comunicarse por escrito. Esto debe llevar al investigador a cambiar la técnica de recolección de información, para adaptarla hacia una entrevista o conversación abierta, en que se discutan los elementos preguntados. Por lo general, se obtiene muchísima información de estas personas, siempre que el investigador sepa distinguir y reaccione para facilitar (sin manipular la información) el proceso de generación de datos.

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICIÓN DE DOCUMENTOS

Todo proceso de investigación está acompañado de la posibilidad de triangular los datos que se están obteniendo, a través de una técnica preestablecida de recolección de información con documentos de carácter técnico o político, que desde el punto de vista de la relevancia, aportan a la validación del documento final.

Es frecuente que exista dificultad para localizar estos documentos, sean de uso "confidencial" o que requiera autorización para su uso. En una Institución tan grande, heterogénea y con tantas personas laborando en diferentes ámbitos, he descubierto que siempre es posible encontrar los documentos buscados, aún cuando éstos tengan el calificativo de confidenciales.

Debe indicarse que los documentos verdaderamente confidenciales son muy pocos. La mayoría de estos son de uso regular en diferentes ámbitos de acción. Sin embargo, los mismos son protegidos de manera feroz por sus custodios y solo "...con autorización del Presidente Ejecutivo..." estarán dispuestos a facilitarlos.

La práctica investigativa en la CCSS demuestra que siempre habrá algún lugar donde el documento buscado sea proporcionado con la celeridad y facilidad esperada por el investigador. En nuestra Institución no hay documentos "no suministrables", solamente hay personas que por alguna razón, son renuentes a facilitarlos. Sin embargo, por cada persona que obstaculiza en la búsqueda de datos, existen dos que estarán dispuestos a compartir lo buscado.

Debido a lo anterior, el investigador debe tener la paciencia para entender el momento en que un funcionario no desea facilitar un documento y debe tener la habilidad para buscar y encontrar las personas que estarán dispuestas a entregarlos.

En este ámbito es necesario alertar al investigador para que sea cuidadoso al utilizar documentos "no publicados"; es decir, que están en borrador y que no cuentan con la autorización para su uso. Aunque se conozca la existencia de éstos y el investigador pueda estar seguro que son relevantes para los fines investigativos, si el documento no es "definitivo" o no está publicado por el centro de trabajo que lo produce, es mejor desistir de usarlos y esperar a su presentación oficial por parte de la autoridad técnica correspondiente.

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA COORDINACIÓN Y LOGÍSTICA

Se entiende por logística, el conjunto de acciones encaminadas a coordinar, apoyar, ejecutar y evaluar las actividades educativas, identificando la infraestructura requerida para asegurar la calidad de éstas. Esta definición es quizá corta de acuerdo a su dimensión total, sin embargo, representa en buena medida la garantía en la calidad de los datos buscados en los distintos ámbitos de trabajo.

La logística involucra lo meramente físico, considerando aulas, equipos, papelería, impresiones, diseños, etc. Además, incluye lo intelectual, que puede entenderse como el personal encargado de ejecutar la logística, el cual está en constante evolución para garantizar la efectividad del proceso.

Muy pocas personas pueden dedicarse enteramente a la investigación, ya que es frecuente que esta sea una función "adicional" a las cargas de trabajo regulares. Por tanto, es necesario considerar la logística disponible para el desarrollo de las etapas de la investigación, con especial importancia en la fase de recolección de información.

Es indispensable que las personas relacionadas con las actividades propias de esta fase, sean convocadas con anterioridad, los sitios de trabajo se autoricen y los documentos sean reproducidos.

Se suma a esto, los casos en que el transporte es requerido, así como la presencia de otras personas de apoyo dentro del proceso investigativo.

La delimitación del diseño de investigación es fundamental para reconocer el tipo y magnitud de logística requerida. La selección de una técnica de recolección de información requerirá respectivamente, de diferentes tipos de logística.

Por lo tanto, el investigador de necesidades debe considerar qué debilidades en este ámbito obstaculizarán el proceso investigativo, especialmente en la fase de recolección de información. Es necesaria la coordinación adecuada y programada de los recursos requeridos, para garantizar que los datos puedan ser recolectados sin atraso y con la calidad técnica esperada.

OBSTÁCULOS RELACIONADOS CON LA TABULACIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Entre los obstáculos más importantes, es posible distinguir los relacionados con la tabulación, sistematización y análisis de los datos. Con alguna frecuencia, es posible observar investigadores de necesidades que poseen una gran cantidad de información que no saben como sistematizar o tabular.

No pretendería en este artículo ofrecer una cátedra de agrupación y sistematización de datos, no obstante, me limitaré a señalar la importancia de utilizar el análisis de frecuencia y correlación, si las preguntas del instrumento de recolección de información fueron construidas con enfoque cuantitativo. Asimismo, si la investigación se realiza con enfoque cualitativo, las respuestas deberán ser agrupadas a partir de categorías y áreas de análisis.

En la bibliografía de investigación y estadística, los investigadores podrán ampliar lo relacionado con la tabulación y manejo de datos. Sin embargo, los obstáculos que se presentan en el estudio de necesidades de capacitación, que están relacionadas con este ámbito, puede indicarse que se deben a un inadecuado planeamiento de la fase de análisis de información.

Lo expuesto en esta sección, está muy ligado con los obstáculos relacionados con el diseño de investigación, ya que es desde este mismo momento en que se delimitan las variables, indicadores e instrumentos de recolección de información. Suponiendo que la selección del modelo es adecuada, las variables e indicadores, así como las preguntas que contendrá el instrumento de recolección de información, estarán más o menos bien planteadas.

Si al diseñar las preguntas del cuestionario, se piensa en la posterior tabulación de los datos, la forma de las interrogantes y la construcción conceptual de las posibles respuestas, se facilitará la selección y diseño del instrumento o técnica de recolección de información. En mi calidad de profesional asesor, he comprobado en la revisión de muchos instrumentos de recolección de datos, que muchas preguntas son escritas sin considerar en la tabulación de las respuestas, lo que obviamente genera problemas posteriores para la sistematización y análisis de datos, sobre todo cuando se trabaja con muestras grandes o poblaciones estadísticas.

Sin embargo, el volumen de información producto de las respuestas de los entrevistados, podría generar problema para el investigador, si de antemano no planeó la tabulación y sistematización de los datos. Una vez que los datos son generados, el investigador de necesidades debe jerarquizar la información considerando alguno de los siguientes criterios:

Necesidades de capacitación comunes a todos los trabajadores de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio ofrecido por la empresa u organización.

Necesidades de capacitación comunes a todos los trabajadores de acuerdo con la planificación estratégica de la empresa u organización.

Necesidades de capacitación comunes a todos los trabajadores según la frecuencia con que resultaron en el diagnóstico de necesidades.

Necesidades de capacitación comunes a los trabajadores de un Área o Servicio.

Necesidades de capacitación particulares (no deseos).

Con el propósito de acomodar la información de forma que resulte útil para los fines institucionales, también es posible ordenar los datos jerarquizados según su frecuencia, categoría, grupo profesional o criterio de Gerencia, respectivamente.

EN RELACIÓN CON EL INFORME

Redactar el informe de necesidades de capacitación, así como cualquier otro documento de este tipo, puede ser desarrollado utilizando las diferentes escuelas de pensamiento que emiten criterios al respecto.

La mayor dificultad que se presenta para el investigador de necesidades es sintetizar la información recolectada, sistematizada y analizada, para plasmarla en un informe de trabajo que sea veraz, válido y útil. La veracidad está relacionada con la exactitud de los datos, mientras que la validez con la transparencia y buena praxis de todo el proceso investigativo, desde el diseño, recolección de datos y análisis de información. Finalmente, la utilidad tiene que ver con la capacidad de los resultados del informe, para retroalimentar el Plan de Capacitación que le sucederá y en general, para la toma de decisiones.

Al leer informes de investigación de necesidades, realizados por diferentes personas, es posible observar que la habilidad para redactarlos de manera sencilla, ordenada y clara, varía según cada persona. Así, algunas encuentran dificultades para plasmar el análisis realizado en informes técnicos, que puedan ser leídos con posterioridad. Algunos premian la información en forma gráfica, otros utilizan muchas tablas y otros descuidan la explicación escrita de gráficos y tablas mostradas en el trabajo.

Muchos manuscritos se redactan con criterio libre, por lo que es difícil encontrar en éstos alguna secuencia lógica que se integren a partir del detalle de objetivos, variables o modelo de investigación. Esto lleva a observar documentos acrílicos y desordenados, que dificultan el resto de la gestión de la capacitación, específicamente en el proceso de elaboración del plan de capacitación.

La redacción de los resultados de investigación en el informe de necesidades de capacitación debe ser coherente, sencillo y debe contener un hilo conductor, que permita al lector tener acceso a los datos de forma rápida, completa y detallada (6). Debe permitir la continuidad del proceso hacia la redacción del Plan de Capacitación y el diseño de actividades educativas encaminadas a cerrar las brechas de conocimiento en el personal.

CONCLUSIONES

En definitiva, el investigador de necesidades de capacitación y formación, es un funcionario cuyo perfil debe ser valorado y distinguido en el ámbito Institucional, ya que se enfrenta a una serie de obstáculos que constantemente lo ponen a prueba.

La importancia del investigador de necesidades de capacitación redonda en su capacidad para afrontar y superar tales obstáculos, de acuerdo a su capacidad personal y profesional. Luego de superar la fase investigativa y por tanto, el conjunto de situaciones que pondrán en riesgo la información que recolecta, es capaz de plasmar de forma clara y delimitada los datos buscados.

Como se ha indicado en el desarrollo de estas anotaciones, en reiterados momentos los obstáculos son producto de la forma en que el investigador de necesidades es enfrentado al estudio de los problemas de investigación. No obstante, en las diferentes fases del proceso investigativo es necesario reconocer que aparecerán situaciones que, de no ser consideradas con seriedad, podrían poner en riesgo los resultados que se buscan. La investigación podría detenerse o sencillamente "no tener éxito" si alguno de los potenciales obstáculos no son superados por el investigador.

Por lo tanto, solamente cada investigador de necesidades y su capacidad para superar las diferentes situaciones que se presentarán en las fases del proceso investigativo, podrá dar cuenta de la presencia de lo caracterizado en el presente artículo.

En un informe de necesidades de capacitación no se detalla el camino recorrido por el investigador.

Se esconde lo fragoso del sendero y las dificultades superadas. Sin embargo, el informe es el producto intermedio que debe permitir continuar con el proceso de la gestión de la capacitación. El mérito del investigador de necesidades se encuentra, por lo tanto, en la calidad de los datos presentados en dicho informe, como insumo de información para la consecuente elaboración del Plan de Capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Méndez, E. "Importancia de la detección de necesidades de capacitación en la CCSS." *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. Gestión.* Volumen 10. Número 2. II Semestre, 2002.
2. Méndez, E. "¿La Capacitación es gasto o Inversión?". *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. Gestión.* Volumen 12. Número 1. I Semestre 2004.
3. Méndez, E. "El diagnóstico de necesidades de capacitación es un asunto local". *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. Gestión.* Volumen 12. Número 1. I Semestre 2004.
4. Barrantes, R. *Investigación: Un camino al Conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo.* Editorial UNED. Primera Edición. San José, Costa Rica, 2000.
5. Rodríguez, G. et al. *Metodología de la Investigación Cualitativa.* Ediciones Aljibe, S.L. Segunda Edición. Málaga, España, 1999.
6. Rossi, F. y Lipsey. *Evaluation.* Sixth Edition. Sage Publications, U.S.A. 1999.