



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIA DE LA
EDUCACIÓN**

ESPECIALIZACIÓN EN DOCENCIA SUPERIOR

**La efectividad de la educación continua del
Servicio de Protección Institucional de Panamá**

**Trabajo presentado como requisito para optar
al grado de Especialista Docencia Superior**

Juan José Rodríguez Ayarza

Tutora: Margot Carrillo

Panamá, noviembre, 2020.

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mi Mamá (Sra. Juana Eleida Ayarza), quien ha sido testigo de todas las dificultades que he tenido que pasar por temas familiares, como laborales y gracias a su apoyo incondicional pude salir adelante en tan arduo sacrificio.

Entre las pruebas más desafiantes que sostuve, ella estuvo allí brindándome su soporte. Por tal motivo le agradezco infinitamente.

Resumen

La presente monografía fue realizada para determinar la efectividad de la Oficina de Capacitación del Servicio de Protección Institucional, por lo que conceptualizaremos en dos aspectos fundamentales: primero, referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral, lo que representa la capacitación para el trabajo y el segundo aspecto, corresponde a las actividades que realizan las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización.

Además, la capacitación continua es la oportunidad perfecta que los funcionarios de la institución amplíen sus conocimientos. Sin embargo, muchas instituciones encuentran costosos los programas disponibles en el mercado.

Ahora bien, este estudio se está efectuando por la necesidad que existe, en conocer con que efectividad se están produciendo las capacitaciones continuas a los miembros del Servicio de Protección Institucional. No obstante, es de suma importancia señalar y comparar las necesidades que mantiene la institución, los resultados que requiere la autoridad máxima, sus familiares y la ciudadanía; mientras por otra parte conocer la realidad con que cuenta nuestra institución.

Al final de este estudio se concluye que los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para los estamentos de seguridad, los cuales se obtuvieron en los durante la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en las capacitaciones debido a que deben ser más continuas. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan formato por parte de la dirección de docencia y se comprobó que los funcionarios que no se capacitan, esto hace que tengan dificultad al momento de desenvolverse eficazmente en sus funciones con sus otros compañeros y no se siga un mismo plan de trabajo, trayendo consigo o el incumplimiento de objetivos.

Palabras claves: educación, capacitación, efectividad, continua

Abstract

This monograph was carried out to determine the effectiveness of the Training Office of the Institutional Protection Service, so we will conceptualize in two fundamental aspects: first, referring to the task of the education sector to prepare and train people in order to incorporate them into the labor market, which represents job training and the second aspect corresponds to the activities carried out by companies for the comprehensive training of personnel who perform a job in the organization.

Furthermore, continuous training is the perfect opportunity for the institution's officials to expand their knowledge. However, many institutions find the programs available on the market expensive.

Now, this study is being carried out because of the need that exists, to know how effectively the continuous training is being produced for the members of the Institutional Protection Service. However, it is of utmost importance to point out and compare the needs that the institution maintains, the results required by the highest authority, their family members and the public; while on the other hand know the reality that our institution has.

At the end of this study, it is concluded that the data were able to determine the elements that the training program for security forces should contain, which were obtained during the investigation. According to the needs, it becomes evident to reinforce the attitude in the trainings because they must be more continuous. It is also indisputable that teaching strategies should be updated and the same format plan created by the teaching department and it was found that officials who are not trained, this makes it difficult for them to function effectively in their functions with his other colleagues and does not follow the same work plan, bringing with him or the non-fulfillment of objectives.

Keywords: education, training, effectiveness, continuous

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Introducción.....	v
Parte I: Conceptualización del problema.....	8
1.1. Descripción del tema.....	8
Parte II: Importancia.....	10
2.1. Justificación.....	10
Parte III. Fundamentación teórica.....	11
3.1. Bases teóricas.....	12
3.1.1. Educación continua.....	13
3.1.2. Importancia de la capacitación.....	15
3.1.3. Objetivos de la capacitación.....	16
3.1.4. Evaluación de la capacitación.....	18
3.1.5. Etapas de la capacitación.....	21
3.1.6. Efectividad vs Objetivos.....	21
3.1.7. Tipos de capacitación.....	22
3.1.8. Productividad.....	23
3.1.9. Capacitación continua del SPI.....	25
3.2. Bases legales.....	26
Conclusión.....	28
Bibliografía.....	29

Introducción

En nuestro país existe el Servicio de Protección Institucional se crea en el año 1990 como una de las entidades que conforma la Fuerza Pública, adscrita al Ministerio de la Presidencia, cuyo jefe máximo es el presidente de la República. Dentro de la institución su misión principal es garantizar la preservación del orden constitucional legítimamente constituidos, salvaguardar la vida y honra del presidente de la República, los Expresidentes de la República y los Exvicepresidentes, según lo dispone este Decreto Ley; así como coadyuvar al mantenimiento de la democracia y el orden constitucional, la paz y la seguridad ciudadana.

Además. esta entidad de gran importancia para nuestro, desde hace algunos años ha venido ofreciendo capacitación continua a través de una Academia de Formación y Capacitación Integral y de esta manera elevar el nivel de capacidad y profesional de las unidades, manteniendo una cooperación constante con el resto de la Fuerza Pública.

Debido a lo antes expuesto, las capacitaciones, el resultado de la formación se mide en función del contenido del aprendizaje y por el resultado de los exámenes que presenta el educando, lo que le permite obtener una calificación y grado académico.

En primer lugar, se describe la contextualización del tema en cuanto la efectividad de la educación continua, considerando que la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización.

A continuación, en su segunda parte, se refiere a la justificación, que tiene como objeto destacar la importancia de la institución gubernamental que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente.

En tercer lugar, se presenta la fundamentación teórica con las bases conceptuales y legales que respaldan el tema de la oficina de capacitación continua del Servicio de Protección Institucional.

Para finalizar, se concluye que es necesario el estudio de la efectividad de la educación continua del SPI, por lo que se ha conceptualizado tradicionalmente en dos aspectos fundamentales: primero, referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral, lo que representa la capacitación para el trabajo y el segundo aspecto, corresponde a las actividades que realizan las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización.

PARTE I: Contextualización del problema

1.1. Descripción del tema

Por mucho tiempo, las empresas a nivel mundial buscan que los empleados cumplan con todas las metas de manera eficiente y en un tiempo determinado, pero para lograrlo, utilizan diferentes tipos de capacitaciones ya sea formales e informales, como seminarios, cursos y estudios universitarios, y de esa manera acceder a las habilidades de su recurso humano.

Por consiguiente, muchos países de América Latina se enfocan en complementar la educación formal para mejorar las habilidades y productividad en el trabajo. Según el Informe de Capacitación laboral en América Latina (2016), señala que la productividad en América Latina es de 0.76, en comparación a los Estados Unidos es bajo; esto significa que nos queda mucho camino por recorrer en cuanto a este tema.

Hoy por hoy vivimos en pleno siglo XXI y la necesidad de ser competente en las instituciones con visión de ser garantes de los estándares de calidad, es cada día más necesario; tomando en cuenta que las instituciones privadas tienen mayor competencia, debido a que deben generar ingresos para subsistir como tal y mientras tanto las estatales se manejan a través de presupuestos que les otorga el Estado. Aunque existen algunos inconvenientes, la capacitación continua tiene grandes beneficios, tanto a las instituciones como a quien colabora en ella, que hacen que la inversión de tiempo y dinero valga la pena.

Asimismo, en Panamá, muchas empresas públicas y privadas se dedican a capacitar a sus empleados en los últimos avances tecnológicos y programas con el fin de mejorar los conocimientos. Un ejemplo de ellos es el Ministerio de Educación, que durante cada verano promueve seminarios, congresos y cursos, los cuales son beneficiosos para mejorar la planificación educativa.

En nuestro territorio nacional, hemos sido espectador, participe e inclusive parte de instituciones del estado y privadas. Motivo por el cual tenemos conocimiento de las evoluciones que se han venido dando, tales como: la evolución de la tecnología en la capacitación continua.

Al notar el incremento de la población panameña, nos vemos en la necesidad de crear estrategias que puedan abarcar las necesidades de un País. En este caso, existen políticas continuas cuando hablamos de seguridad, podemos mencionar algunas de las Instituciones legalmente creadas para proteger la vida, honra y bienes de los ciudadanos del Estado son la Fuerza Pública.

Para el 2018, entidades como el Centro de Capacitación y Especialización Policial, prepara a sus unidades en cursos de seguridad local, Derechos Humanos, Seguridad ciudadana, primeros auxilios entre otros; todo esto para mejorar la seguridad de la población y las tácticas de salvamento. Además, durante esta pandemia 2020, la Academia de la Policía Nacional, se mantuvo en capacitaciones virtuales a sus cadete y agentes de todas las entidades de seguridad.

Desde la creación del Servicio de Protección Institucional (SPI), en el año de 1990 se ha hecho necesario que los funcionarios que la integran tengan una educación continua, para ello existe la Academia de Formación y Capacitación Integral, la cual ha permitido que los mismos tengan una preparación necesaria para su entrenamiento.

Para ello es importante mencionar que actualmente existe un convenio entre la Policía Nacional con la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT) la cual ofrece 92 opciones para los funcionarios a cargo de la seguridad del país. Además, están invirtiendo en infraestructura para que la capacitación sea efectiva, según el director de la Policía Nacional, Alonso Vega Pino (2018).

Por consiguiente, es importante estudiar la efectividad de la oficina de capacitación continua del servicio de protección institucional

Por lo antes expuesto, surge la pregunta:

¿Cuál es la efectividad de la Oficina de Educación Continua del Servicio de Protección Institucional?

PARTE II: Importancia o justificación

2.1. Justificación

La finalidad de la investigación es la de exponer la efectividad y ventajas que tiene la Oficina de Capacitación Continua del SPI en la mejora del cumplimiento de las funciones que realizan las unidades de nuestra Institución.

Por otra parte, la necesidad de indagar para comenzar y fomentar acciones, para colaborar la perseveración de la vida, honra y bienes de Mandatarios, Ministros de Estados y demás que el Señor presidente designe, así como también lo que por ley nos compete.

El aporte principal de esta investigación es identificar la necesidad de conocer la eficiencia de la confección de un plan, su adaptación y conclusión de la capacitación continua, relacionada con la adecuada función que brindan los Miembros del Servicio de Protección Institucional; que buscan mejorar sus habilidades, capacidades y destrezas.

Personalmente el interés en este estudio se debe a la necesidad que existe, en conocer con que efectividad se están produciendo las capacitaciones continuas a los miembros del Servicio de Protección Institucional. No obstante, es de suma importancia señalar y comparar las necesidades que mantiene la institución, los resultados que requiere la autoridad máxima, sus familiares y la ciudadanía; mientras por otra parte conocer la realidad con que cuenta nuestra institución.

En el ámbito profesional es gran interés captar y mostrar datos cuantitativos y cualitativos que nos brinden un mayor campo de conocimiento y garantice la calidad en el desenvolvimiento de la transformación que necesita la Institución.

Con la investigación podremos identificar en el ámbito académico será de utilidad para que los funcionarios de los estamentos de seguridad mejoren sus habilidades y conocimientos, pero a la vez carecen de actitud al desempeñar sus funciones dentro de la institución.

Al finalizar este estudio genera nuevos conocimientos a nivel institucional, a los miembros de la institución con responsabilidades por el cargo que ostentamos. Permitiéndonos acercarse a los recursos tecnológicos de investigación pertinentes al problema investigativo. De igual forma permite conocer las habilidades, conocimientos y destrezas que adquieren nuestras unidades evolucionando en si su formación como un Guardia Presidencial integro.

PARTE III: Fundamentación teórica

3.1.Bases teóricas y conceptuales

3.1.1. Educación continua

Cuando nos referimos a la educación continua, no es un término nuevo y que se ha hablado antiguamente como afirmo

- Sócrates y Platón (siglo V AC) “la educación como un proceso de toda la vida”
- Osler (1900) reconoció “su importancia en la práctica médica”.

Por otra parte, es necesario recalcar que la educación continua está formada por un aprendizaje formal, con un desarrollo individual y el progreso social. La educación continua es un proceso que busca la conservación de un desarrollo personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos.

La razón principal por la que las instituciones capacitan a sus funcionarios es como menciona Jackson y Schuler (1990): “las organizaciones no capacitan y desarrollan a sus empleados sólo por puro placer de hacerlo; sino más bien porque estos representan una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional si se gestiona con inteligencia”. (Desafíos para los psicólogos industriales, p.223)

Otras de las tácticas de las instituciones en el tema de capacitación es la de competir en el mercado, por cuanto está demostrado que existe un vínculo entre el tipo de estrategia competitiva que utiliza una organización y sus prácticas de capacitación o desarrollo.

La formación profesional continua se necesita una serie de requisitos como dice Münch (1996):

- La función de adaptación
- La función de innovación
- La función de promoción
- La función de recuperación
- La función curativa
- La función preventiva (Formación Profesional, p.3)

En la actualidad y de cambios tecnológicos la educación ha sufrido muchos cambios, pero muchas veces no responde a la necesidad del discente y como señala Imbernón (1980), “la educación formal está en crisis, por no responder a los cambios acelerados y a la necesidad urgente del hombre de renovarse y enriquecer sus conocimientos para tener una nueva concepción del hombre, sociedad y educación”. (Claves para una formación del profesorado, p.12)

Las evidencias anteriores, determinar que la mayoría de las instituciones dan oportunidades de mejorar y beneficiarse mediante capacitaciones, lo cual da

motivación y preparación. Lo que significa que los funcionarios serán idóneos para usar las nuevas tecnologías y que este más preparados para los cambios en las funciones.

En todo caso, la capacitación debe realizarse a corto plazo, usando estructuras organizadas, que conlleven opciones educativas y administrativas que den cambio y mejoren el conocimiento, habilidades y actitudes de los empleados, esto quiere decir que con se busca que las condiciones y capacidades del empleado se optimas, y de esta manera cumplir con los requerimientos de la institución o empresa en la cual labora. Pero para ello, la capacitación debe considerarse como un punto importante en el logro de tareas y proyectos, ya que mediante la adquisición de los nuevos conocimientos los trabajadores pueden lograr obtener nuevas herramientas.

3.1.2. Importancia de la Capacitación

Ahora bien, para definir la importancia de la capacitación, podemos mencionar algunos autores como:

- Podemos mencionar que:

La capacitación es una estrategia educativa que sirve para promover cambios de conducta, conocimientos, habilidades y actitudes en el corto plazo, tanto en los que no tuvieron oportunidades educativas como en aquellas que, habiéndolas tenido, requieren innovaciones conductuales ante las exigencias de los cambios del entorno en el que se desempeñan. (Parisi, 1998, p.105)

Esto significa que todos tenemos las mismas oportunidades de capacitarnos, y no debemos tomar el tema de la capacitación a la ligera, ya que es necesaria para escalar en nuestra vida profesional.

- Por su parte se manifiesta que

La importancia de la capacitación es el aprendizaje que deja en los empleados, ya que en la medida que estos desarrollen las competencias necesarias, la organización estará más preparada para alcanzar sus objetivos y para responder a los retos que se le presenten. (Losada, 1999, p.165)

Un ejemplo se presenta al capacitar a sus empleados, las instituciones y organizaciones se aseguran de que la misma estará a la altura de las nuevas innovaciones y podrán competir en el campo internacional. Los procesos de enseñanza-aprendizaje deben bien planificado y llevado a responder a las características de los sujetos participantes; que tienen diferencias significativas en la educación formal y finalmente, que deben asegurar verdaderos resultados, verificables en realidades de los desempeños ocupacionales.

Es importante destacar que la capacitación de las instituciones y más en las entidades públicas representa un “gasto”, pero que a lo largo del tiempo esta inversión podrá ser traducida como una estrategia para el desarrollo institucional y profesional de los empleados. Al referirnos a la preparación académica están deben estar encaminadas a entrenar y capacitar con actividades organizadas dándoles a los trabajadores las herramientas con eficiencia.

Cuando capacitamos y entrenamos se le brinda muchas experiencias de aprendizaje y enseñanzas que ayudan a desarrollar de manera oportuna y con rapidez conceptos, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas para desarrollar un cargo de manera óptima

y así obtener mayores resultados teniendo como principio el concepto de productividad.

3.1.3. Objetivos de la Capacitación

Las evidencias anteriores nos demuestran, que para que las capacitaciones sean efectivas, deben tener objetivos específicos y de esta manera demostrar que realmente será eficaz, y para ello debemos llevar un orden y planificación.

Existen una serie de objetivos de capacitación los cuales son concretos y medibles y son fundamentales a la hora de determinar los que necesitan las personas a quien capacitamos, y para ello tomaremos como referencia:

- a. Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- b. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- c. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- d. Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- e. Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- f. Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- g. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa. (Robbins, 1998, p.226):

La misión principal es la de satisfacer las necesidades presentes y futuras de la organización en lo que respecta a la preparación de habilidades de los colaboradores.

- a. Como señala Lusthaus (2001): “la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo”. (p.40)
- h. Chiavenato (2002) indicó que: “la capacitación es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos”. (p. 34)

No obstante, la capacitación puede no ser la inversión más adecuada para mejorar la productividad del empleado y, por lo tanto, el desempeño de la organización se debe tomar en cuenta:

- Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes. Permitiendo que la organización elimine o impida deficiencias en el desempeño.
- La capacitación hace que los empleados sean más flexibles y adaptables y aumenta el compromiso del personal con la organización. Y cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo.

Para una buena capacitación es necesario tener una planificación que cumpla según Amaya (2003) las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo, este corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. (p. 23)

Algunas de las razones por la que una institución, decide capacitar muchas veces como exigencia, según Rodríguez (2008):

- ✓ Ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- ✓ Ayuda al individuo: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- ✓ Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos. (p. 20)

3.1.4. Evaluación de la capacitación

Un aspecto importante también como detectar cuales son las necesidades de la organización o institución, algunos de los medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

a. Desempeño

Se determina no sólo los funcionarios que realizan sus tareas por debajo con bajo nivel de satisfacción, además averigua qué departamentos de la institución necesita una mejora inmediata y determinar su entrenamiento.

b. Estudio

Obtener evidencia de laboral poco eficiente, un ejemplo equipo defectuoso, retraso en la planificación, gastos innecesarios, poco seguimiento del reglamento interno, ausencias injustificadas o tardanzas.

c. Encuestas

Estudios investigativos a través de preguntas abiertas y cerradas, que determinen las necesidades de capacitación de sus empleados.

d. Atención individualizada

Entrevistas con recursos humanos, para determinar las inquietudes y sugerencias para mejorar el trabajo en la institución y saber qué tipo de entrenamiento oportuno

Luego de esto debemos usar un instrumento denominado Proceso Capacitador, que facilitaran la evaluación:

- a) Análisis Situacional: La capacitación es una alternativa fundamental para apoyar el crecimiento de las unidades productivas, sobre todo cuando para ello se realizan esfuerzos planeados y dirigidos en base a situaciones reales, por lo que es importante una revisión de la empresa, en cuanto a sus objetivos, metas y políticas laborales, recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.
- b) Detección de necesidades: consiste en desarrollar un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional, que abarque cada nivel de ocupación laboral, para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación y los que requerirán de una atención distinta por parte de la institución.
- c) Plan de Capacitación: Consiste en describir las conductas que se esperan en los trabajadores al término de su instrucción. La redacción debe especificar las destrezas, actitudes y conocimientos observables y medibles que deberán adquirir. (Determinación de la necesidad de capacitación, p.2)
- d) Operación de las acciones de capacitación: ejecutar acciones de capacitación significa realizar el proceso de formación de su personal.
- e) Evaluación: Aplicados los programas de capacitación, las acciones de la empresa deberán orientarse a determinar el aprendizaje logrado por los participantes, así como la tarea realizada por los instructores, con el objeto de precisar en qué medida se han logrado los objetivos de cada evento de capacitación y en su caso, identificar las desviaciones y acciones correctivas que se requieran.

En cuanto a esto, González (2007) manifiesta que “el plan de capacitación es aquel que se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño”. (p.25)

3.1.5. Etapas de capacitación

Otra tarea prioritaria, es tomar en cuenta cómo será el proceso de capacitación, y para ellos existen etapas, que pueden ser definidas en:

- ✓ Tomar en cuenta las necesidades

Observar habilidades, conocimientos y actitudes que dictan el desempeño del trabajo con la para mejorar el rendimiento y la productividad.

Escoger a los participantes, según los niveles de educación, experiencia y competencia.

- ✓ Planificación

Buscar objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencia del contenido, ejemplos ejercicios y actividades de la instrucción.

- ✓ Programación

Escoger los materiales para complementar el programa, que sean claros, comprensibles y sencillos, para asegurar el aprendizaje que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.

- ✓ Validar

Determinar los resultados esperados.

- ✓ Aplicar

Impulsar el éxito con un taller para capacitar al instructor que se centre en el conocimiento y las habilidades para la presentación, además del contenido mismo de la capacitación.

3.1.6. Efectividad vs Objetivos de la capacitación

Con respecto a la efectividad y los objetivos es necesario, determinar cómo se serán los pasos, para que realmente sea efectiva; por lo que podemos hacer una comparación:

Cuadro N° 1. Comparación entre efectividad y los objetivos de la capacitación

Objetivos	Efectividad
Determinar la capacidad de los empleados.	Documentar las reacciones inmediatas.
Comparación entre los capacitados y los no capacitados.	Uso de los recursos, según la retroalimentación.
Necesidades, condiciones y metas a corto plazo.	Atención y reacciones de los participantes.
	Resultados según el desempeño.

Fuente: Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano, 2014.

Es por esta razón que la capacitación está estrechamente relacionada con el recurso humano, como una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio de las instituciones. Y por ello, los trabajadores adquieren herramientas nuevas, hay un crecimiento individual, se dan conexiones con otros individuos, coordinación del trabajo a realizar, trabajan en equipo en nuevas estrategias, es decir generan mutuos beneficios al trabajador y a la empresa, permitiendo a los trabajadores satisfacer sus propias necesidades y por otra parte ayudan a las organizaciones alcanzar sus metas.

3.1.7. Tipos de capacitaciones

Ahora bien, para establecer cuando las capacitaciones no son eficientes se necesita determinar el tipo de capacitación efectiva para los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se necesita para el correcto desenvolvimiento de las responsabilidades.

Algunas de los tipos de capacitaciones son:

a. **Ámbito Laboral:**

Busca brindar habilidades y entrenamiento a corto plazo, pero la misma no se obtiene ni un grado académico, ni profesional.

Ejemplos de capacitaciones de tipo laboral:

- ✓ Taller: Su finalidad es desarrollar conocimientos o competencias en el mediano plazo. Brindan un grado académico o título profesional superior al bachiller.
- ✓ Curso: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende una secuencia de sesiones articuladas y orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje.
- ✓ Diplomados: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende un conjunto de cursos o módulos organizados para profundizar en una temática específica.
- ✓ Capacitación interinstitucional: Es una actividad teórica-práctica que se realiza en una entidad pública diferente a donde laboran los servidores civiles. Se realiza durante la jornada de servicio.
- ✓ Pasantía: Es una actividad práctica de carácter académico, de investigación o profesional que realiza un servidor civil en otra entidad pública o privada.
- ✓ Conferencia: Actividades académicas de naturaleza técnica o científica que tienen como propósito difundir y transmitir conocimientos actualizados y organizados previamente a manera de exposiciones, que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común sobre una materia específica, tales como congresos, seminarios, simposios, entre otros.

b. **Ámbito Profesional:**

Se obtiene conocimientos en el mediano plazo, dando niveles académicos o título en bachillerato.

Otros tipos de capacitaciones de tipo profesional son:

- Maestría: se profundiza con la obtención de grado académico universitario
- Doctorado: estudio investigativo como grado de Doctor.

Para que una capacitación tenga múltiples beneficios la organización debe lograr que las organizaciones se interesen en organizarlas mismas. Significa entonces que no solo los empleados deben asistir, sino los directivos para que el aprendizaje se integral y beneficioso para la empresa.

3.1.8. Productividad

En este punto no podemos dejar de referirnos al término de productividad, que es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción. La productividad laboral es una medida muy importante para las empresas.

Según Servitje (2006) la productividad “es lo que les da a las empresas la oportunidad de seguir en este mundo tan competitivo y demandante la capacitación es un arma necesaria para lograrlo y sacar el mayor provecho a todas las habilidades de los trabajadores”. (p.45)

Algunos factores que contribuyen a la productividad esta la investigación y el desarrollo tecnológico, lo que hace que una institución tenga una buena organización en cuanto a producción y el crecimiento de las actitudes físicas y psíquicas en su área de trabajo por medio del aprendizaje académico.

Junto al término de productividad aparece competitividad, ya que uno depende del otro. Aunque estas se relacionan, tienen sus diferencias ya que la productividad indica ayudar a medir los recursos al momento de la producción de los bienes y servicios; mientras que la competitividad es la capacidad de la empresa, al disponer una serie de para obtener una mayor rentabilidad que las otras instituciones que pertenecen al

mismo sector. Convirtiendo la competitividad es una necesidad para las empresas relacionándolas con otras.

Las actividades de administración del capital humano contribuyen al mejoramiento de la productividad mediante la identificación de formas óptimas de alcanzar los objetivos de la organización, y de manera indirecta mediante el perfeccionamiento de la calidad de vida laboral de los empleados. (Weather, 2007, p.289).

Según el autor son varias las formas en que se puede aumentar la productividad:

- a. Ser más prácticos, invertir en el conocimiento y en herramientas para hacer el trabajo más fácil, con menor esfuerzo o para producir más.
- b. Modificando la técnica de trabajo para hacerlo eficiente propiciando la formación, el desarrollo y la cultura de todo trabajador, para que a partir de la productividad pueda hacer más y mejor en su desempeño laboral.

La productividad puede definirse como la habilidad para producir más y mejores satisfactores con iguales o menores recursos, o, dicho de otra manera, la de obtener más producción de cada unidad de capital y trabajo que se aporta al sistema económico. (Servitje, 2008, p.56)

Para Stoner (1994) el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. (p.345)

Los factores de productividad laboral son una serie de acciones que afectan al rendimiento de las empresas. Algunos de estos factores pueden identificarse como el ausentismo, los índices de rotación del personal, el funcionamiento de maquinaria, y

otros factores del ambiente interno y externo de la empresa que condicionan los índices de productividad.

En un mundo globalizado, las instituciones buscan algunas metodologías para la capacitación trae ciertos beneficios que Evans y Lindsay (2008) manifiesta que “los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base en la calidad supera los costos. (p.89)

La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados con autoridad requieren de nuevos conocimientos y habilidades que no necesitan justificar los costos” (p. 296).

Entre los beneficios que podemos encontrar para los empleados en la capacitación están los siguientes:

- ✓ Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- ✓ Favorece la confianza y desarrollo personal.
- ✓ Ayuda a la formación de líderes.
- ✓ Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- ✓ Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto. (Beneficios de la capacitación, p.2)

3.1.9. Capacitación continua dentro del Servicio de Protección Institucional

El Instituto de Formación Educativa Integral del SPI, creado mediante Decreto Ejecutivo Número 1079 del 29 de diciembre de 2011, tiene el objetivo de brindar los conocimientos necesarios a los integrantes de los diferentes estamentos responsables de atender la seguridad nacional.

Actualmente, el Servicio de Protección Institucional, tiene una preparación constante del recurso humano con cursos nacionales como en el extranjero; apoyo a nuestras unidades en la mejora de sus finanzas y de su calidad de vida, así como la dotación de nuevos equipos de uniformes y de equipos de comunicaciones e informática.

Según datos estadísticos de 2017-2018, unas 156 nuevas unidades las cuales se graduaron en la Academia de Formación y Capacitación Integral como Guardias Presidenciales y mantienen estudios en la Universidad de Panamá en el Técnico Universitario en Protección Seguridad y Estudios Internacionales. (<https://www.presidencia.gob.pa/tmp/publicaciones/>)

Como parte del mejoramiento de nuestras unidades se mantiene la capacitación continua. Se han realizado coordinaciones con los estamentos de seguridad del país a nivel nacional y a nivel internacional, estableciendo la integración y simpatía con países del continente americano logrando así más de 46 distintas capacitaciones.

De igual forma, se han enviado un total de 49 unidades jóvenes de la institución en calidad de becarios a distintas instituciones policiales para cursar por un periodo de formación exigente y disciplinada como oficiales, como por ejemplo al Centro de Enseñanza Superior en Panamá o Academias de países como Argentina, Colombia, Ecuador, Chile, El Salvador y Perú. De igual manera mantenemos al día el nivel educativo de las unidades del Servicio de Protección Institucional. Se han otorgado 10 becas universitarias con mira para optar por una maestría para que el talento humano de la institución continúe especializándose en el campo de la educación y aumente sus niveles de profesionalismo como muestra de inspiración y superación para las unidades subalternas y compañeros de trabajo policial.

En la búsqueda de la constante superación para el cuerpo uniformado la administración mantiene un plan de capacitación que incluye que todas las unidades logren culminar

la capacitación para el fortalecimiento de nuestras unidades, así como estudios académicos en el Bachillerato en Protección y Seguridad.

3.2.Bases legales

El Servicio de Protección Institucional, establece en Capítulo IV de la Ley N°6 del 18 de agosto de 2008, artículo 41:

“El Estado, a través del Ministerio de la Presidencia, proveerá de los recursos necesarios para sufragar los gastos e impulsar inversiones en materia de personal, capacitación y equipos, a fin de que el Servicio de Protección Institucional, pueda cumplir con su misión principal”.

Para ello fue creada la Academia de Formación de Formación y Capacitación Integral en el cual se forma y especializa el personal, lo que ha permitido elevar el nivel, capacidad, disciplina y profesional de las unidades, manteniendo entrenamiento a nivel internacional; manteniendo preparadas en cursos como de Operaciones Policiales Motorizadas, Curso de Reconocimiento y Combate (RECOM), entre otros.

Actualmente, el SPI ha hecho convenios para la capacitación continua en diferentes universidades como la Universidad de Panamá creando la Licenciatura en Seguridad Nacional y Estudios Internacionales; la UMECIT con postgrados y maestría en Docencia Superior, acogándose al artículo 52 y 53 capítulo VII de la Ley 2, que establece que “la Dirección de Docencia para coordinar y promover convenios y acuerdos nacionales e internacionales, para que los títulos, certificados y diplomas obtenidos sean reconocidos por el Estado”.

Adicional el Manual de Organización del Ministerio de Seguridad (2015), establece:

- ✓ Promover la capacitación profesional de su recurso humano.

- ✓ Recomendar programas de actualización de datos, fortalecimiento institucional, capacitación técnica a los servidores públicos y sistemas operativos de seguridad e inteligencia.
- ✓ Coordinar procesos de capacitación para el personal encargado de los servicios de atención ciudadana.
- ✓ Asegurar que el personal encargado de los servicios de atención ciudadana del Ministerio de Seguridad Pública cuente con capacitación especializada necesaria.
- ✓ Identificar las fuentes de financiamiento que contribuyan a fortalecer la capacitación de los funcionarios de la institución en materia de seguridad pública.

En conclusión, con lo antes expuesto, que la capacitación a las entidades de seguridad no solo debe verse, para mejorar obtener un rango más alto, sino como un requisito necesario para mejorar las habilidades de los funcionarios.

Conclusiones

Se presentan a continuación las conclusiones más relevantes que se presentaron en el desarrollo de la investigación referente a la efectividad de la Oficina de Capacitación continua del SPI:

Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para los estamentos de seguridad, los cuales se obtuvieron en los durante la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en las capacitaciones debido a que deben ser más continuas. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan formato por parte de la dirección de docencia.

En las habilidades los funcionarios del SPI muestran interés en su preparación académica para mejorar su desenvolvimiento en el ámbito laboral.

En la investigación los datos obtenidos nos indican que los funcionarios tienen conocimiento en el tema de capacitación, pero se logra identificar el interés por mantener una capacitación continua. Las estrategias se aplican en la academia que han sido capacitados en las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, ya que si no se capacita se obtendrá el resultado de deficiencias en la calidad en el área de que desempeñan.

El generar una calidad de servicio tanto interno como externo y trabajar en equipo dentro de la institución, son dos de las actitudes más importantes que deben generarse en la institución. Sí estas actitudes no se dan en el personal de los estamentos de seguridad al momento de brindar los servicios educativos puede generar inconformidad

De acuerdo con la investigación se comprobó que los funcionarios que no se capacitan, esto hace que tengan dificultad al momento de desenvolverse eficazmente en sus funciones con sus otros compañeros y no se siga un mismo plan de trabajo, trayendo consigo el incumplimiento de objetivos.

Bibliografía

Evans, L. (2008). *Gestión para la excelencia en la calidad y el rendimiento*. Estados Unidos: CENCAGE

Implementación del Proceso Capacitador. Recuperado de

<http://segob.guanajuato.gob.mx/>

González, U. (2007). *Un Modelo de Supervención Educativa*. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental.

Memoria. Ministerio de la Presidencia (2017). Recuperado de

<https://www.presidencia.gob.pa/tmp/publicaciones/Memoria%202017/268/#z>

Sánchez, H. (2011). *Pensamiento y gestión*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte

Jiménez, J. (2018). *¿Por qué es importante la formación continua de los trabajadores?* Recuperado de

<https://www.modelocurriculum.net>

La importancia de la formación continua. (2016). Recuperado de

<https://www.eoi.es/blogs/embacon/2016/05/20/formacion-continua/>

López, E. (2003). *Educación y Entrenamiento Policial para la Democracia*. Recuperado de <http://usmex.ucsd.edu/justice>

López, H. (2014). *La actividad física durante el quehacer policial*. Colombia: Impetus.

Ministerio de la Presidencia. Servicio de Protección Institucional. Recuperado por

<https://www.spi.gob.pa/>

Servitje, S. L. (2006). *La importancia de la capacitación en la productividad*.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-productividad/>

Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente*. Guatemala: UFL.

Werther, W. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.