



**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 CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN
EDUCATIVA**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EFECTIVIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA OFICINA DE EDUCACIÓN
CONTINUA DEL SPI**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de
Magister**

Juan José Rodríguez

Tutora: Margot Carrillo

Panamá, febrero, 2021.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi hija, Sarah Massiel Rodríguez Pinzón, por ser mi mayor fuente de amor, tenacidad y refugio, la cual me ayudo con su sola existencia, a no rendirme jamás.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y justa que puede llegar a ser; gracias al Servicio de Protección Institucional, por darme la oportunidad de participar en este proceso de formación como individuo, a la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología por darme las herramientas necesarias para cumplir con este proceso.

En ningún momento ha sido fácil este camino, pero si no hubiese contado con el apoyo y acompañamiento de mi tutora, Profesora Margot Carrillo y mi incondicional asesora académica Profesora Ana Patricia, mi tesis no cumpliría con el objetivo a fin; nuevamente gracias a Dios, por haberme permitido conocer y compartir con toda esta comunidad educativa.

RESUMEN

La presente investigación fue realizada para evaluar 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.

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: capacitación continua, estrategias, herramientas, efectividad.

ABSTRACT

This research was carried out to evaluate 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 to 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.

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 due to the need that exists, to know how effectively continuous training is being produced for 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 families, and citizens; 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 must be updated, and the same format plan created by the teaching direction, and it was found that officials who are not trained, this makes it difficult for them to function effectively in their functions with their other colleagues and they do not follow the same work plan, bringing with them or the non-fulfillment of objectives.

Keywords: continuous training, strategies, tools, effectiveness.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INTRODUCCIÓN	vii
 Capítulo I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	 11
1.1. Descripción de la problemática	11
1.2. Formulación de la pregunta de la investigación	13
1.3. Hipótesis.....	14
1.4. Objetivos de la investigación	14
1.5. Justificación.....	15
 Capítulo II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	 18
2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.....	18
2.1.1. Bases Teóricas.....	18
2.1.2. Bases Investigativas	21
2.1.3. Bases Conceptuales.....	29
2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	60
2.3. Operacionalización de las variables	61
 Capítulo III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	 64
3.1. Método de investigación	64
3.2. Tipo de investigación	64
3.3. Diseño de investigación.....	64
3.4. Población	65
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación	65
3.6. Procedimiento de investigación.....	66

3.7. Validez y confiabilidad	66
3.8. Consideraciones éticas	66
 CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	 69
4.1. Análisis y Resultado	69
4.2. Discusión de Resultados.....	83
 Capítulo V: PROPUESTA A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	 85
5.1. Denominación de la propuesta	85
5.2. Descripción.....	85
5.3. Fundamentación	86
5.4. Objetivos de la Propuesta	87
5.5. Beneficiarios.....	88
5.6. Productos	88
5.7. Localización	89
5.9. Cronograma	90
5.10. Recursos.....	90
 CONCLUSIONES	 91
RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXO.....	96

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. 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.

Esta entidad de gran importancia para nuestro país, 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.

En la sociedad actual, 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.

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.

La relevancia del tema obliga a manejar un concepto práctico de capacitación y a conocer los objetivos que ésta pretende alcanzar, al operar programas de formación en el interior de las unidades productivas.

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

Debido a esto se hace necesario la evaluación 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.

Para determinar la efectividad de 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.

La finalidad principal es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la organización.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA
PROBLEMÁTICA

Capítulo I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción de la problemática

La labor de educación continua es un eje esencial alrededor del cual se mueve un sinnúmero de variables, que, de uno u otro modo, son un reflejo del sistema educativo del SPI. Por esta razón, la evaluación de la efectividad representa un factor fundamental en el entendimiento y comprensión de la labor educativa de la institución.

Cada nuevo gobierno a través de las políticas educativas que implanta busca obtener resultados efectistas sin tener en cuenta un enfoque y estrategia consistente a largo plazo que guíe el trabajo de los miembros del Sistema de Protección Institucional (SPI) y que realmente busque como logro fundamental la mejora de la calidad en el sistema educativo.

Adhiriéndose a ello la educación continua generalmente se ve enfrentada a múltiples obstáculos, cuando se pretende mensurar su eficacia, sus características o sus bondades, buscando a través de la evaluación clasificar y rotular a los docentes, lo que no contribuye a mejorar el trabajo pedagógico del mismo. Así Rueda y Landesmann (1999) siguiendo a Barber y Klein añade que esto sucede porque la evaluación no está en función de una retroalimentación cuyo fin es desarrollar procesos de mejoramiento en el desempeño de la calidad de las capacitaciones.

Según un estudio desarrollado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2014 se puso de manifiesto que “un gran porcentaje de la ciudadanía hondureña opina con negatividad en cuanto al desempeño profesional del policía, ya que piensa que la educación, la preparación y el entrenamiento deberían ser elementos integrales en un verdadero policía o en el estereotipo del policía profesional”.

Al hablar de la calidad como categoría fundamental para llevar a cabo la evaluación de las instituciones de educación superior en el mundo, sin embargo, el concepto en sí encierra una concepción casi indefinible en torno a la uniformidad epistemológica metodológica y práctica. En un esfuerzo por conceptualizar los modelos de interpretación de la calidad, autores como González y Ayarza (1997) describen la clasificación realizada por Harvey y Green (1993) en cinco enfoques fundamentales: “calidad como excepción, calidad como perfección, calidad como aptitud para un propósito fijado, la calidad como valor agregado y la calidad como transformación”.

La calidad como transformación está centrada en el principio del cambio cualitativo en el rendimiento universitario, dicho cambio se manifiesta en la responsabilidad de la institución de provocar cambios y mejoras de las actividades cognitivas de los estudiantes dentro de patrones de calidad educacional, tanto de los programas académicos, como de la institución en general. Dado estas características conceptuales, muchos autores e instituciones han dado a dicho concepto un carácter multidimensional, complejo e inexistente; por lo que se hace necesario destacar los acuerdos en torno a la descripción de las categorías que guían al concepto.

Es indiscutible que, con los nuevos cambios y avances, los miembros del SPI se enfrentan a la necesidad de fortalecer su preparación, es por ello que esta investigación esta enfocada a determinar cuales son las debilidades y necesidades en la oficina de educación continúa de la institución

Entonces se puede decir que existe actualmente interés de los gobiernos, por mejorar la labor de la capacitación continua y en consecuencia elevar el rendimiento académico de los nuevos reclutas. Asimismo, hay que recordar que muchos esfuerzos se han centrado en programas periódicos de capacitación centrados en fortalecer el recurso

humano por medio de la gestión de programas académicos, seminarios de ascenso para el rango superior inmediato a las unidades.

Adicional que hay una falta de estudios investigativos de la efectividad y calidad de los programas de capacitación que se le ofrece a los miembros del SPI, lo que deja en evidencia la falta de interés de obtener información sobre su preparación y si realmente son adecuados de acuerdo con la necesidad del país.

Atendiendo a ello, la investigación pretende dar a conocer el nivel del desempeño de los nuevos reclutas por lo que es invaluable poder contar con el proceso de capacitaciones y cursos avanzados con estas instituciones en el extranjero por el aporte al fortalecimiento teórico, táctico y operacional de nuestras unidades en miras a alcanzar un alto grado de profesionalismo y excelencia en las prácticas de nuestras responsabilidades como institución de seguridad en el territorio panameño e internacional.

1.2. Formulación de la pregunta de la investigación

En Panamá, el Servicio de Protección Institucional es una de las entidades que conforma la Fuerza Pública, adscrita al Ministerio de la Presidencia, cuyo jefe máximo es el presidente de la República. La misión principal del Servicio de Protección Institucional 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.

En los últimos años, se ha dado una preocupación constante por capacitación continua de los nuevos reclutas. En materia de capacitación se cuenta con una Academia de Formación y Capacitación Integral, en la cual se forma y especializa el personal, lo que

ha permitido elevar el nivel capacidad, disciplina y profesional de las unidades, manteniendo una cooperación constante con el resto de la Fuerza Pública, donde ha participado en diversos ejercicios, en este sentido muchas de las unidades que integran la Institución han recibido entrenamiento a nivel internacional.

Sin embargo, muchas veces el producto educativo no refleja los cambios esperados de innovación educativa. Se ve en los medios de comunicación, y los alumnos manifiestan su disconformidad, que los docentes no cumplen su función: no tienen un buen desempeño docente. Este problema nos lleva hacernos la siguiente pregunta:

¿Cómo puede mejorar la calidad y efectividad del servicio educativo en la oficina de capacitación continua del SPI?

1.3. Hipótesis

Al realizar esta investigación, la cual busca determinar la calidad y efectividad del servicio educativo en la oficina de educación continua, podemos definir las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: El estudio del proceso de capacitación de la oficina de educación continua, permitirá determinar sus falencias y ventajas.

Hipótesis 2: La oficina de capacitación continua, debe estar en constante proceso de actualización buscando seminarios, cursos y nuevas tecnologías para mejorar el mismo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivos Generales

- Analizar la calidad y efectividad del proceso del servicio educativo en oficina de educación continua del SPI.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de desempeño en planificación del trabajo pedagógico dentro del Servicio de Protección Institucional.

- Establecer los nuevos avances en cuanto a tecnología y entrenamiento de los reclutas en seguridad y protección dentro del SPI.
- Verificar la calidad y efectividad dentro del proceso de capacitación continua del SPI.

1.5. Justificación

La investigación se justifica en la importancia y trascendencia del tema. El estudio del desempeño de la oficina de capacitación en la institución educativa policial nos permitirá extraer valiosas conclusiones acerca del modo de como los esfuerzos teóricos, lleva implícita una praxis, que determina una forma de entender y desarrollar el proceso educativo.

De este modo lo que se busca de acuerdo con Valdés (2009) señala

Un nuevo estilo, clima y horizonte de reflexión compartida para optimizar y posibilitar espacios reales de desarrollo profesional de los docentes, de generación de culturas innovadoras en los centros de identificación, de buenas prácticas docentes para generar políticas educativas que contribuyan a su generalización. (p.7).

Es decir, no solo conocer las particularidades positivas y negativas del trabajo en el aula, sino que exista dentro de ellos una auto reflexión a partir del conocimiento brindado sobre su desempeño en el aspecto pedagógico que permita valorar la calidad personal, social y profesional del mismo, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades, destrezas y actitudes que debe integrar los nuevos reclutas en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, dejando de lado los aspectos colaterales (aspecto administrativo) , que permitan plantear nuevas y futuras estrategias de mejoramiento y de análisis a partir de hechos concretos.

Además, cabe añadir que desde esta perspectiva, la evaluación de desempeño se evidencia por la información que se obtiene para la toma de decisiones, la corrección de deficiencias que se presenta en el proceso organizativo y administrativo de la oficina de capacitación continua del SPI; permitiendo proyectarse a través de sucesivos refinamientos, el inicio de un proceso de mejora continua de los nuevos reclutas, contribuyendo a fortalecer pedagógicamente los procesos de mejoramiento de la calidad dentro del SPI, esto significa una permanente actualización y creación de nuevos saberes sobre la base de una estrecha relación entre la investigación y la práctica.

Del mismo modo, nuestro análisis objetivo se orienta a clarificar determinados aspectos relevantes para nuestra investigación, que, por tener características fácticas, se constituye en valiosísimo referente de una práctica docente, dentro de una institución educativa dirigida por el Servicio de Protección Institucional. Asimismo, la presente investigación es viable, pues se dispone de los recursos, medios y presupuesto necesario para su ejecución y en términos de utilidad busca lograr un mayor nivel de compromiso por parte de cada docente en miras de concretar los objetivos planteados por la mejora de la calidad del sistema educativo y por ende de la institución educativa policial.

Otro beneficio de esta investigación es que pretende detectar y revisar nuevos planteamientos sobre la eficacia policial en función de su aplicabilidad nacional. Su contribución en una dimensión político-social viene dada por los buenos resultados que los miembros del SPI obtengan en función a la consideración al cumplimiento de su labor. Finalmente, la ejecución de estrategias y detectar falencias en el proceso de capacitaciones.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

Capítulo II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales

2.1.1. Bases Teóricas

Al pensar en calidad de la educación, esta está unida a la evaluación, fortalezas y debilidades que tienen las instituciones educativas. Algunas teorías que lo respaldan son:

2.1.1.1. Teoría del Liderazgo Transformacional de Bass, Burns

Los factores importantes de esta teoría de Bass, que en el mundo pervive de orientación a las organizaciones:

- a. Influencia Idealizada: Capacidad del líder para entusiasmar, transmitir confianza, respeto. Dar ánimo, aumentar el carisma, motivando a sus seguidores, a seguir sus ideales, comunicando sus visiones de futuros realizables con fluidez y seguridad.
- b. Consideración Individual: habilidad para diagnosticar necesidades individuales y atenderlas de forma personalizada, trata individualmente a cada miembro del grupo, da formación, aconseja. Actúa como entrenador (coach), abriendo oportunidades de aprendizaje, creando un clima de apoyo, escucha y delega.
- c. Estimulación Intelectual: se fomentan nuevos enfoques para resolver viejos problemas, se apela a la inteligencia, la racionalidad; se motiva a sus seguidores a pensar el modo de realizar las actividades diferentes. Según Bass (1985) y Burns (1978) los seguidores se transforman en solucionadores efectivos sin la facilitación del líder. Llegan a ser más innovativos.
- d. Motivación Inspiración: Es el aumento del optimismo y el entusiasmo, visión estimulante y atractiva para sus seguidores, el ejemplo. e. Tolerancia psicológica: Se usa el humor para indicar equivocaciones, resolver conflictos, manejar momentos duros, tolerar errores, tener paciencia en la “resolución de problemas”. (pp.360-361)

Las cuatro íes: Influencia Idealizada, Individualidad, Intelectualidad e Inspiración, en adición a la tolerancia psicológica y unidad a la inteligencia emocional pueden ser los factores de transformación de personas que cambien los hechos y fenómenos sociopolítico-económico-laboral educativo-cultural-personal de la sociedad del S. XXI.

2.1.1.2. El liderazgo en la EBR, según propuesta de Bass.

El liderazgo se materializa para “motivar, dirigir, actuar conscientemente, lograr objetivos predeterminados”. Es el caso del docente, según su compromiso de conductor del estudiante desarrolla sus competencias y “capacidades: consideración, cooperación para el aprendizaje efectivo en el quehacer de la enseñanza y el aprendizaje”. (p.362). Lo encomillado, el autor, lo expresa bajo un enfoque epistemológico empirista inductivo, el cual concibe como producto del conocimiento científico los patrones de regularidad observados en una población.

Según Bass y Burns, en los últimos años, el término liderazgo es de común empleo en la educación cual fruto de la “globalización” como transformaciones en la Educación Básica Regular donde los estudiantes de Educación Técnica se involucran con éxito, en el proceso productivo y se insertan laboralmente al interior de la sociedad. Así el liderazgo se convierte en un tópico de vital importancia, para desarrollar capacidad, talento y orientación de personas. Esto es lo que exige la actualidad transformadora. Este tipo de liderato, en la educación está enraizado e internacionalizado por la calidad, variedad de organización institucional, el origen y el crecimiento de la técnica en el quehacer educativo, extensión, movimiento social, incorporación de estudiantes y maestros en los centros laborales, para contribuir a la construcción de nuevas manufacturas, industrializaciones y resonancia de saberes.

2.1.1.3. Gestión de la Educación Básica Regular

La Gestión Educativa como Factor de Calidad en una Universidad Intercultural; de Sánchez (2013) “analiza la gestión educativa como de las principales problemáticas que enfrenta la Universidad Autónoma Indígena de México”, considerando a la educación como variable de medición de la economía de un país, para “alcanzar los niveles de estándares de calidad educativa exigidos por la Subsecretaria de Educación Superior”.

El proceso educativo es una variable que sirve para medir la economía de uno o todos los países, donde el hecho investigativo en actividades de cooperación y alianza estratégica con los sectores de grupos sociales y de la educación superior debe velar por el devenir social. Pues, en este ámbito “se analiza la gestión educativa en sus cuatro dimensiones: pedagógica, organizacional, comunitaria y administrativa como principal problemática que enfrenta la Universidad Autónoma Indígena de México (UAIM)”, para alcanzar “estándares de calidad educativa exigidos por la Subsecretaria de Educación Superior” (p.149), para mejorar articuladamente la vida de una organización.

2.1.1.4. Teoría de la innovación

La “innovación social” no se encuentra definida, está en elaboración y en busca de un acuerdo consensuado para el uso de su definición, porque no puede estar desvinculada de la cultura en la que se desarrolla (Echeverría, 2012). Necesita contextualizarse históricamente en el tiempo que emerge “los valores que se ven proyectados en dichas definiciones y los elementos estructurantes que se articulan en forma de dimensiones”. (pp.169-170).

La consulta del artículo científico expresa que: La Evaluación en la Educación para la Sostenibilidad desde el Paradigma de la Complejidad, de Jiménez, (2016) es el estudio del tema: “La inclusión de la sostenibilidad en el currículo” cuya metodología fue la

consulta por varios decenios para ir elaborando un sistema de conocimiento sobre “la educación para la sostenibilidad”, con el objetivo de proponer soluciones para “el equilibrio entre el ser humano y su entorno social, cultural y natural”.

2.1.1.5. Modelo de Innovación

El paradigma de averiguación y realización del progreso como fases del raciocinio de secuencias, por esto una creación descubierta se hace y deshace entre el que usa o consume. Una innovación se inicia con una serie de notas y supuestos teóricos a de cambio en conceptos para resultados beneficiosos. Este acto se ejecuta por partes que “van del conocimiento científico básico, a su transformación en investigación aplicada y desarrollo, que a su vez es transformada en conocimiento práctico y que finalmente se transforma en las aplicaciones que le da el usuario”. (p. 20).

La peculiaridad de la innovación es considerada como una actividad deliberada organizada de diferente forma, así los estudiosos de la innovación hicieron exhaustivas investigaciones de prácticas de innovación realizadas, y en estos exámenes encontraron tres arquetipos de progreso los que han sido fijados por Huberman, (1973) y Havelock y Huberman, (1980), citados en Plan de Formación: a) Modelo de Investigación y desarrollo. b) Modelo de interacción social y c) Modelo de resolución de problemas. (p. 19).

2.1.2. Bases Investigativas

2.1.2.1. Antecedentes Históricos

La creación de la Policía Nacional en 1937 hizo más seguras las calles del país. En la década de los 50s se militarizó la Policía Nacional a la Guardia Nacional, cambiada en 1983 a las Fuerzas de Defensa cuyos componentes eran aire, mar, tierra y fuerza policial. En ese entonces adscrito al Ministerio de Gobierno y Justicia y luego a la Asamblea Nacional de Representantes de Corregimientos. Con la llegada de la

Invasión a Panamá de Estados Unidos de 1989 y la disolución de las Fuerzas de Defensa el 10 de febrero de 1990 el Presidente Guillermo Endara Galimany crea la Fuerza Pública aboliendo el ejército y subordinándolos también al Ministerio de Gobierno y Justicia.

En 2010, se crea el Ministerio de Seguridad Pública para que administrase las fuerzas públicas y presida el Consejo de Seguridad Pública y Defensa Nacional. Durante el periodo de elecciones presidenciales, la Fuerza Pública queda a cargo del Tribunal Electoral, para evitar desórdenes y golpes de estado, entre otros.

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. La misión principal del Servicio de Protección Institucional es garantizar la preservación del orden constitucional legítimamente constituidos, salvaguardar la vida y honra del Presidente de la República, los Ex -Presidentes de la República y los Ex-Vicepresidentes, según lo dispone este Decreto Ley; así como coadyuvar al mantenimiento de la democracia y el orden constitucional, la paz y la seguridad ciudadana.

Como parte de nuestra organización contamos con cinco el nivel:

- Político y Directivo,
- Coordinación,
- Asesor,
- Fiscalizador,
- Operacional

Dentro del Nivel Operacional tenemos el grupo de Protección Presidencial, la Guardia Presidencial y el GEAT; el primero tiene la responsabilidad de brindar protección y escolta a Personas Importantes; el segundo tiene el compromiso de velar por la seguridad de las instalaciones, protocolo de honor, la custodia de las riberas del Canal,

el último es el Grupo de Fuerzas Especiales, a órdenes del Sr. Presidente de la República.

En materia de capacitación se cuenta con una Academia de Formación y Capacitación Integral, en la cual se forma y especializa el personal, lo que ha permitido elevar el nivel capacidad, disciplina y profesional de las unidades, manteniendo una cooperación constante con el resto de la Fuerza Pública, donde ha participado en diversos ejercicios, en este sentido muchas de las unidades que integran la Institución han recibido entrenamiento a nivel internacional.

Desde la creación de la oficina de educación continua hemos podido avances e innovaciones en la misma como:

- La promoción XXII con 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.
- En el 2020, a pesar de la pandemia la Oficina de Capacitación continua se destacó ofreciendo:
 - Seminario de Defensa personal Policial, dirigido a unidades operativas del SPI, con el fin de fortalecer los conocimiento y habilidades en la aplicación de las técnicas de defensa cuando se requiera, proporcionando confianza y transformándolo en un servicio, que administra la fuerza en los procedimientos policiales bajo proporcionalidad aplicando métodos defensivos no letales, apegado al respeto de los Derechos Humanos.
 - procesos y trámites correspondientes para el ingreso a la Escuela Militar de Formación para Sargentos Especialistas de México (SEDENA)

gestión que fue suspendida por motivos de la emergencia sanitaria producida por el nuevo COVID-19.

- Procesos de captación de postulantes para los cursos existentes ofrecidos por la embajada de EU en las distintas áreas de capacitación tales como:
 - Curso de logística internacional.
 - Curso de Administración de Adiestramiento en el trabajo.
 - Curso para líderes de combate.

2.1.2.2. Antecedentes Investigativos

Para iniciar con el tema de la educación continua, Salas, J. (2013), nos dice “que la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la deserción del alumnado de la unidad educativa”.

En esta misma línea, Radic, J. (2017) nos dicen que “la calidad educativa es un concepto subjetivo que requiere parámetros que resulten coherentes con los objetivos o propósitos que se le atribuyen a la escuela, de manera que luego puedan evaluarse y desde allí planear la mejora”.

La metodología de la Investigación se organizó en función de tres etapas claves: la identificación de los atributos o variables de calidad educativa que integran el Modelo de evaluación, el diseño de una versión preliminar del Sistema que contuviera el modelo de evaluación y una plataforma con recursos y estrategias para acompañar a los centros en el diseño e implementación de la mejora y la validación y ajustes de esa

versión preliminar para establecer una versión definitiva que se entregó a FLACSI y que se encuentra actualmente en uso en 41 centros educativos de la red, en 13 países de la región.

La investigación levanta inevitablemente la interrogante respecto al equilibrio entre la mirada interna y externa de la escuela. El marco teórico que soporta el diseño del Sistema afirma la relevancia del balance entre los referentes internos y externos, aunque es claro en señalar que es la escuela quien debe liderar el proceso en función de una idea de calidad que ha consensuado y explicitado. El aporte externo se concibe como un amigo crítico que a través de la presencia del profesional de apoyo y los facilitadores generan preguntas al centro que les ayude a mirar reflexivamente los resultados de la evaluación y a diseñar coherentemente los planes de mejora que se establecen.

En cuanto al tema de evaluación, Pérez, J. (2008), establece

“La evaluación del aprendizaje tiende a confundirse generalmente con la realización de pruebas, preguntas escritas o la aplicación de instrumentos para emitir una nota por lo que potencia generalmente una función acreditativa. Se utiliza más para controlar y calificar en lugar de evaluar y retroalimentar”.

Se considera que la novedad científica del trabajo de investigación radica en la propuesta de metodologías alternativas de evaluación de la lengua inglés que propicien la mejora de este proceso y del proceso de enseñanza aprendizaje de la lengua en general que contemple una evaluación formativa, así como la relevancia o impacto que esta forma de evaluación pueda producir en el aprendizaje de la lengua inglés en la asignatura Inglés I para la carrera de Psicología. El aporte teórico- metodológico de esta investigación está en la sistematización teórica de los conocimientos que permite fundamentar una propuesta de evaluación de la lengua inglés en la asignatura Inglés I para la carrera de Psicología que estimule el cambio hacia métodos de evaluación más

efectivos que propicien la mejora de los procesos de enseñanza- aprendizaje de la lengua extranjera. Además, la tesis presentada enriquece la teoría de la evaluación porque ofrece fundamentos para introducir la evaluación alternativa en el proceso de evaluación del inglés como lengua extranjera en la universidad.

De manera similar, Caicedo, M. (2012) concluyó:

“Con el fin de garantizar la calidad educativa en las instituciones, es necesario recurrir a la evaluación de los procesos que permiten diagnosticar el estado que guarda la educación en la mejora de la calidad educativa”.

Es importante destacar que, el objeto de estudio no es sólo el objeto educativo sino el contexto en el que el proceso educativo tiene lugar ya sea la institución escolar con su organización, metodología didáctica, personal y recursos, etc., o la comunidad educativa que rodea dicha institución. Además, el objeto diagnóstico debe extenderse a referencias más amplias que las incluidas en las instituciones escolares como la familia, la comunidad, cualquier elemento socializador, dado que los problemas y posibilidades existentes en los sujetos en orden a su educación se derivan tanto de factores endógenos como exógenos, o, dicho de otra manera, de los elementos o factores personales y los ambientales.

Se trata, pues, de un proceso temporal de acciones sucesivas, estructuradas e interrelacionadas, que, mediante la aplicación de técnicas relevantes, permite el conocimiento, desde una consideración global y contextualizada, de un sujeto que aprende, y cuyo objetivo final es sugerir pautas perfectivas que impliquen la adecuación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lo mismo ocurre con, Castillo, E. (2019) expreso que:

Mejorar la calidad de la educación es una demanda permanente en la mayoría de los países del mundo. Las miradas están puestas en los sistemas educativos y cada vez más se adelantan reformas para responder a los desafíos y necesidades de la época.

En la metodología se indica el enfoque de la investigación, tipo de diseño, población y muestra, instrumentos, técnicas de recolección de datos, tratamiento estadístico. Se concluyó que el grado de relación entre las variables calidad educativa y satisfacción de los usuarios en los estudiantes del 5to Año de educación secundaria de la Institución Educativa Internacional Elim, es buena.

Se recomienda a los directores de las instituciones educativas, liderar e implementar una mejor gestión institucional, contando para ello con la participación de todos los docentes, personal administrativo y de los estudiantes. El hecho de trabajar coordinadamente, en equipo, delegando funciones y democráticamente, permitirá mejorar la gestión educativa institucional, aspecto muy importante para la mejora de la calidad del servicio educativo.

Por estas razones, Gaitán, M. (2014) expreso que “para desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje que alcance el perfil se requiere que la dirección educativa y los profesores cuenten con procedimientos rigurosos para evaluar y controlar la calidad de este”.

Las ideas que se exponen toman en cuenta un conjunto de posturas y puntos de vista – ofrecidos por relevantes investigaciones y analistas del tema, así como informes emitidos por organizaciones internacionales- que resultan hoy referentes esenciales sobre la reflexión actual referida a la educación, enjuiciada de manera crítica por sus debilidades y carencia de logros sostenidos.

El ensayo plantea una lógica expositiva que parte de considerar las insatisfacciones y críticas más comunes que hoy se le plantea a la educación y a la escuela. Posteriormente, se señalan algunos aspectos que deben ser contemplados al evaluar una educación de calidad, pues son factores estrechamente vinculados a esta condición y, finalmente, se enjuicia el proceso de formación del personal docente en América Latina, el cual es considerado un factor relevante en términos de calidad educativa. En el último apartado del ensayo se sitúan cinco áreas que se consideran clave en el desempeño docente para una educación de calidad en el contexto de las demandas del siglo XXI.

Finalmente, Cardoso, E. (2010) expresa que “los indicadores que permitan evaluar la calidad de los posgrados en Educación con base en el análisis del concepto de calidad educativa cuyos criterios son: eficacia, eficiencia, trascendencia, equidad y pertinencia”. Los niveles de desarrollo y crecimiento de una nación están sustentados por la calidad de su educación. Así, la educación es reconocida como base del desarrollo, como elemento de innovación y como ventaja estratégica para la producción. Actualmente, es necesario que la evaluación de la calidad de los posgrados se enfoque en cómo llevar a cabo ese proceso de una forma más congruente y efectiva con las necesidades económicas, políticas y culturales de la sociedad y del sector de servicios.

Por tanto, la importancia de que un programa educativo se acredite como de calidad en el nivel posgrado radica en que éste es considerado como la cúspide de los sistemas educativos y la sociedad que lo ha creado espera la realización de las funciones más complejas, como la generación misma del conocimiento, la formación de creadores, de pensadores, de profesionales, investigadores y líderes para el desarrollo social, económico y político.

2.1.3. Bases Conceptuales.

2.1.3.1. Concepto de Calidad.

El término de calidad tiene múltiples interpretaciones debido a las diferentes utilidades que se le ha dado, para lo cual mencionamos las siguientes citas: Según Edwards Deming (2000) calidad es

Todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambió totalmente la manera de pensar a todos los gerentes al decirles que era más barato hacer un producto nuevo que corregirlo ya que esto conlleva a la pérdida de tiempo y esfuerzo.

También Deming recalcó que:

Las líneas de producción para observar donde se estaba dando el problema y por qué y así eliminar lo que estaba fallando de raíz y esto nos ayudaba a conocer cada vez mejor el sistema y aplicarlo a una forma de mejora continua y contribuir a la satisfacción del cliente.

Como los refiere Para el Dr. Joseph. Juran (1967), la calidad es "La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente". Kaoru Ishikawa (1988, p 40) define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor". Esto no lleva a concluir que la calidad se puede definir como la obtención de resultados a través de ceros defectos logrando así la satisfacción del consumidor o cliente.

Para Beeby (1976) es importante “distinguir y contrastar entre la calidad del producto y la calidad del proceso, siendo esta última más importante ya que es el valor adicionado que tienen las escuelas y los sistemas educativos”. Asimismo, destaca dos concepciones de calidad: la calidad interna, que responde al cumplimiento de las metas propuestas a alcanzar; y la calidad vista como idoneidad, es decir, que el sistema sea adecuado para producir la clase de personas que la sociedad necesita. En este sentido,

una escuela o un sistema educativo puede poseer alta calidad interna, pero carecer de idoneidad; o viceversa. Por lo tanto, la calidad de la educación depende de la presencia de estas dos dimensiones.

Para García Hoz (1981) la referencia explícita a la calidad dentro del ámbito educativo es reciente y viene determinada por el derecho a la educación, el cual no sólo se debe aplicar en términos de cantidad sino también de calidad. García Hoz define a la calidad educativa como: “el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz” (1981:10).

La integridad se refiere al hecho de que se tomen en cuenta todos los factores que intervienen en el proceso educativo; de otro modo, la educación sería defectuosa. La coherencia es necesaria para que esos factores se integren de manera ordenada y trabajen sin ser un obstáculo para el proceso educativo. Estas dos características de la calidad educativa condicionan a la eficacia, la cual puede ser definida como la relación entre los objetivos establecidos, los recursos y los resultados obtenidos, por lo tanto, la eficacia es observable y medible a partir de los resultados alcanzados. En este sentido, la eficacia permite transitar de una educación que atiende la cantidad a una que lo hace con calidad (García, 1981).

Por otra parte, Arturo de la Orden (1981) llegó a considerar que “la crisis de la educación era explicada como una crisis de calidad y este concepto se puso de moda en el ámbito educativo”. En este mismo sentido, De la Orden comenta que, ante cualquier carencia o problema en la educación, la mala calidad se constituyó en la principal explicación causal y, por lo tanto, como consecuencia, el mejoramiento o logro de la calidad se convirtió en el objetivo prioritario para las autoridades educativas. Durante esta década se mantiene la idea generalizada de que calidad y cantidad son términos contrarios.

Sin embargo, ante el fracaso persistente de los sistemas educativos, fue necesario repensar el concepto de calidad de la educación. Según de la Orden “La calidad, como eficacia interna de los sistemas educativos, se vincula a las características o elementos cualitativos de la estructura, el proceso y el producto de la educación” (1981, p.112). No obstante, De la Orden considera que esto no le da suficiente precisión al concepto, porque el problema se encuentra en, definir las características de cada uno de esos elementos (especialmente del proceso y del producto) y, después establecer cuáles son las relaciones que debe haber entre ellas para constituir un sistema funcional.

A finales de la década de los 80, Wilson (1989) plantea que “la educación debe responder a necesidades sociales y, por ende, debe fijarse propósitos para dar respuesta a ellas”. Por lo tanto, es conveniente observar los productos que arrojan las instituciones educativas para conocer en qué medida cumplen con los propósitos planteados, dan respuesta a las necesidades de la sociedad y cumplen con las demandas del mercado. Es por esto que considera que la calidad de la educación gira en torno a tres aspectos fundamentales: 1) la pertinencia de los objetivos de las instituciones o sistemas educativos con respecto a las necesidades de la sociedad, así como las exigencias del mercado, 2) el cumplimiento de esos objetivos y 3) la efectividad de los procesos de aprendizaje empleados para ello.

Mientras tanto, para Green (1994) la calidad de la educación, en el ámbito de la educación superior, es:

Un concepto difícil de definir y multifacético, que abarca tres aspectos fundamentales: las metas, los procesos para alcanzarlas y en qué medida se cumplen. Además, sugiere que es necesario que a nivel internacional se llegue a un acuerdo en la definición de términos relacionados con -pero que no son lo mismo que- la calidad, como estándares, eficacia y eficiencia.

2.1.3.2. La Calidad en la Educación

La concepción popular de educación hace referencia a la adquisición de aquellas cualidades propias del ser humano que determinan un tipo de comportamiento, basado en valores morales. El término educación se deriva de dos verbos latinos “Educare” y “Educere”. El primero parece tener más relación con la parte externa para que se produzca la instrucción y la formación, el segundo término estaría más relacionado con la acción interna que el ser humano lleva a cargo para extraer de sí mismo la potencialidad que lo conduzca a su propio perfeccionamiento. Actualmente la educación supone un proceso humano realizado de manera intencional e integradora como un proceso de sociabilización, a través del cual el hombre interactúa en la sociedad con los demás miembros y con la naturaleza, desarrollando sus potencialidades como persona e interiorizando a través de su crecimiento, valores, reglas de costumbres, cultura, etc., que le permiten influir activamente en la preservación y mejoramiento de su entorno. La importancia de la educación es que permite al ser humano ser un agente de cambio en cada civilización.

Cada sociedad tiene sus propios conocimientos, habilidades, actitudes en función del sistema de valores e ideales vigentes, códigos que propone a sus miembros y que actúan como fin de todo proceso educativo. Al ubicarnos en el paradigma de la Calidad Total podemos definir a la educación como “La promoción intencional realizada de modo interrelacional y participativa de la valiosidad integral e integradora de todas las dimensiones del ser humano que ha de tender a su satisfacción personal y a la de aquellas personas con quienes conviven en un determinado contexto y entorno. Una concepción integral de la educación debe incluir la formación.

Según Gairín y Casas (2003), el significado de la calidad no sólo carece de precisión, sino que además con frecuencia es manipulado: “constituye una trampa cuando sirve de coartada a planteamientos liberales que justifican desde la racionalidad la necesidad de cuantificar resultados, clasificar situaciones y distribuir recursos en función de las

misma” (p. 25). Además, consideran que independientemente del enfoque que se le dé a la calidad y a la educación, una escuela de calidad debe promover valores, preparar para el futuro y responder a las necesidades sociales. Desde esta perspectiva, el problema no está en la definición de estos objetivos sino en la estrategia para alcanzarlos.

En este mismo sentido, Gairín y Casas (2003) resaltan que:

La importancia de la calidad en cada uno de los aspectos de nuestras vidas ha llegado a tal grado que los individuos desean que todo cuanto puedan adquirir como un bien o un servicio sea de calidad. Sin embargo, salta a la vista el eterno problema del término: cada persona, institución o sociedad lo entenderá de diferente manera.

La calidad es un concepto complejo en el que intervienen diversos aspectos y al que se integran cada vez más; por lo tanto, se trata de un término relativo. Entonces, es común, especialmente desde el ámbito político, que bajo la bandera de la calidad se amparen distintos enfoques ideológicos, con visiones diversas sobre los fines de la educación, y que de ellos emanen políticas, leyes, reglamentaciones y prácticas que pueden resultar contradictorias.

Gairín y Casas (2003) consideran que el concepto se puede clasificar en 3 acepciones:

- Como cumplimiento de estándares preestablecidos.
- Calidad entendida como percepción, por lo tanto, se determina por la satisfacción del cliente.
- A partir de un enfoque mercantilista.

Por otra parte, para González y Macías (2004), para definir un concepto como el de calidad, intervienen diferentes factores como: “aquellos que aplicarán el concepto, los que evaluarán la calidad y el conocimiento; de tal manera que, el concepto de calidad,

aplicado al ámbito educativo, comprende la totalidad del proceso educativo. En trabajos más recientes”, Arturo de la Orden (2009) insiste en que “persiste la falta de claridad sobre el concepto de calidad educativa”.

Además, afirma que los sistemas de valores, la ideología imperante, la cultura, las actitudes, pero especialmente los intereses particulares de ciertos grupos tienen una fuerte incidencia en la conceptualización de la educación de calidad. De la Orden atribuye la calidad de la educación a un factor en común que afecta a todas las características de los componentes de un centro educativo de tal manera que “la calidad de la educación puede ser definida como el efecto del conjunto de las múltiples relaciones de coherencia entre los componentes básicos, internos y externos, del sistema educativo o de cualquiera de los subsistemas de este” (2009, p. 26).

2.1.3.3. Importancia de la Calidad en la Educación

Por décadas los economistas se han concentrado en la importancia de los niveles de la escolaridad, es decir la cantidad de educación. Pero la cantidad no ha sido un factor determinante en el desarrollo de los países, ya que es la calidad y no la cantidad la que impulsa el crecimiento económico de un país. Una mejor calidad educativa asegura un mayor ingreso de por vida para aquellas personas que la reciben y asegura un crecimiento rápido y sostenible para aquellos países que la proveen, ya que una mejora en la calidad de la educación aumenta las tasas de innovación e invención y asegura la productividad mediante mejores métodos de producción y tecnología.

2.1.3.4. Factores que Determinan la Calidad de la Educación

Entre los principales factores que determinan la calidad de la educación podemos mencionar los siguientes:

- Los recursos materiales disponibles: aulas de clase, aulas de recursos, biblioteca, laboratorios, patio, instalaciones deportivas, mobiliario y recursos educativos.
- Los recursos humanos: nivel científico y didáctico del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo, ratios alumnos/profesor, tiempo de dedicación. Los servicios y las actuaciones que realizan las personas son los que determinan la calidad de toda organización. En este sentido es muy importante su participación y compromiso.
- La dirección, gestión administrativa y académica del centro: labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control.

2.1.3.5. Evaluación de la Calidad según Retec.

Durante los últimos 20 años las Administraciones Públicas de toda América Latina se han planteado la necesidad de modernizar sus métodos, y finalmente disminuir sus costos, incrementando la eficacia en la prestación de los servicios público, así como organismos internacionales rompieron la lógica tradicional de las administraciones públicas, para convertirlas en organizaciones flexibles, orientadas a objetivos y resultados que mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos. La Comisión Económica para América Latina afirma que “administrar es construir futuro, convirtiendo la información en conocimiento, el conocimiento en acción y cada acto de gobierno en un objetivo de bienestar colectivo”.

Debido a esto nace la rendición de cuentas y el control social. El rendir cuentas mediante información actualizada y relevante que permita demostrar los resultados de las inversiones (económicas, humanas, organizativas) del gasto público que se realiza. Esto significa una nueva filosofía que transparenta la gestión desde múltiples puntos de vista: de lo presupuestario, del desempeño de los funcionarios, de la gestión global

de cada institución. El control social, como derecho y deber, que favorece el ejercicio de la ciudadanía responsable y vincula los resultados de la gestión con el seguimiento de las acciones que se llevan a cabo. Para ello debe quedar claro quién, qué, cómo y cuándo se controlan los diversos componentes o dimensiones. De aquí nace la evaluación institucional, que para que sea considerada elemento sustantivo del proceso de cambio deberá ser internalizada por los actores que intervienen en la vida del colegio como posibilidad de enriquecimiento y mejora de su funcionamiento. Por lo tanto, decimos que

La evaluación institucional u organizacional considera la capacidad de una entidad pública, o también privada, para cumplir con las funciones asumidas o con nuevos planes de acción, y apunta a definir las cualidades estructurales y de funcionamiento de la organización por comparación con un modelo deseable previamente definido.

El propósito de la presente propuesta de evaluación no es otro que dotar a las Instituciones basada en las capacidades necesarias para orientar el modelo de gestión a la obtención de resultados y mejora del impacto social de la institución educativa sobre las formas de vida y trabajo de los egresados. Lo que busca es que la institución aprenda a mirar a escuchar y a sentir las necesidades de los otros (clientes internos y comunidad social) a fin de orientar todos sus esfuerzos y conocimientos a mejorar la vida personal y comunitaria. Entonces bajo esta perspectiva podemos decir que evaluar es conocer, es contrastar, es dialogar, es indagar, es argumentar, es deliberar, es razonar, es aprender. El que evalúa quiere conocer, valorar, sopesar, discriminar, discernir, contrastar el valor de una acción humana, de un proceso, de un resultado. Evaluar es construir conocimiento por vías heurísticas de descubrimiento. Quién evalúa con intención formativa quiere conocer la calidad de los procesos y los resultados.

2.1.3.6. Servicio Educativo.

El servicio educativo es, precisamente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas, mediante planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), posibilitando que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlando que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos. La gestión gerencial y la administración han estado ligadas desde décadas sin embargo esta adquiere un carácter de correlación solo hasta épocas recientes. El mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones, todas las actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas) son planteadas, coordinadas, dirigidas y controladas dentro de organizaciones. Todas las organizaciones están constituidas por personas y por recursos no humanos y administrar dichos recursos ha sido desde siempre una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. La administración es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro e implica la planeación, la dirección y el control de todas las actividades. Por lo tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. En la administración las situaciones son muy diversificadas. No existen dos organizaciones iguales, así como no existen dos personas idénticas.

Cada una tiene sus objetivos, su campo de actividad, sus directivos y su personal, sus problemas internos y externos, su mercado, su situación financiera, su tecnología, sus recursos básicos, su ideología, su política de negocios y un sin número de otros factores que la diferencian de las demás. La administración existe desde el momento en que el hombre debió satisfacer sus necesidades para lo cual debió administrar los recursos para subsistir. La organización según es fundamentalmente un sistema social, quiere decir, un conjunto de personas que operan un sistema diseñado de procesos o actividades, para efectuar una transformación.

2.1.3.7. Elementos del Servicio Educativo.

Los elementos de gestión son: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación, y control. Esta división es con fines didácticos, pues en la práctica es un todo; es decir son interdependencias entre sí, es imposible hablar de una sin abordar las demás.

Según, la Comisión Internacional de Educación para el siglo XXI de la UNESCO los elementos son:

- **Planificación:** Al proceso de selección de objetivos y metas y a las acciones más apropiadas a tomar para afrontar el futuro de la empresa, se le llama: Proceso de Planificación. La planificación es un proceso de proyección realista, hacia el futuro y es lógica actitud de prever el curso de acontecimientos cambiantes en los cuales sabemos que vamos a operar. La planificación empresarial, recurre a un conjunto de técnicas y métodos que usamos para formular, aplicar y vigilar el desarrollo del plan, tales como presupuestos, cronogramas, programas, etc.
- **Organización:** Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Significa el proveer a la empresa de la estructura social y de brindarle al organismo social los recursos necesarios para su buen funcionamiento.
- **Dirección:** La función de dirección, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo. La dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad como es el gerente, o director.
- **Coordinación:** Relacionar, unir y armonizar todo los actos y esfuerzos del pleno de trabajadores.
- **Control:** El control, es una práctica permanente en la empresa y consiste fundamentalmente en contrastar lo que va sucediendo con lo planificado, a fin de conocer las desviaciones que existen, qué causas las han originado y que soluciones se pueden proponer para corregirlas.

2.1.3.8. Estándar de Gestión.

El movimiento de estándares en educación se inscribe en un contexto internacional de reformas educativas centradas en la calidad y la equidad en el acceso de todos los estudiantes al conocimiento formal y social, a través de la educación escolar. Este movimiento contrasta con acciones de reforma anteriores que pusieron mayor énfasis en garantizar el acceso universal a la escolaridad y en proveer diferentes insumos materiales y recursos profesionales, de manera relativamente intuitiva, para el logro de metas educacionales no del todo bien definidas. Los movimientos de reforma centrados en estándares plantean la necesidad de definir muy claramente y en forma consensuada cuáles metas de aprendizaje deberán ser logradas por todos los alumnos del sistema, independientemente de su estatus socioeconómico o ámbito cultural de pertenencia. Para lograrlo se asume que todos los esfuerzos de política deben concentrarse prioritariamente en garantizar que los recursos existentes, y aquellos por obtener, se inviertan racionalmente en el mejoramiento de las condiciones educativas que garanticen a todos los estudiantes un acceso equitativo y creciente a las oportunidades de logro de esos aprendizajes.

Esta concepción de calidad educativa implica, en consecuencia, un compromiso formal y público por parte del Estado en cuanto al logro progresivo de las metas de aprendizaje y el emplazamiento de mecanismos de evaluaciones sistemáticas y confiables que promuevan: 1. La toma de decisiones informadas y centradas en el mejoramiento de las condiciones de aprendizaje 2. La responsabilidad política, profesional y estudiantil por los resultados.

La vigilancia y la demanda ciudadanas de mayores niveles de calidad educativa. Casi todas las reformas educativas y en particular las reformas curriculares de los años noventa en América Latina fueron emprendidas con anuncios prometedores de calidad y equidad educativas. Sin embargo, tras más de una década de implementación, existe sobrada evidencia de que la ausencia de metas claras y de mecanismos de gestión

adecuados, así como la ausencia de voluntad política y decoherencia administrativa, han dejado a los sistemas educativos de la región en una situación cada vez más alejada de la calidad y equidad prometidas.

Si bien el deterioro de las condiciones socioeconómicas de vastos segmentos de la población en los países de la región y la consecuente fragmentación, desigualdad y empobrecimiento de los sistemas educativos explican en gran medida las grandes brechas existentes en el acceso a oportunidades adecuadas de aprendizaje, existen, también, razones de índole estrictamente técnica y de política y organización sectorial que continúan menoscabando las posibilidades de alcanzar mayores niveles de calidad y equidad en la educación pública. Los estándares son instrumentos de política y gestión curricular desarrollados precisamente para contribuir a resolver esas problemáticas técnicas y organizacionales en los sistemas educativos que, por diferentes razones históricas, han creado graves desigualdades en el acceso al conocimiento académico (Carlos M. Pérez Jaramillo, 1992).

2.1.3.9. Institución Educativa y la Gestión por Procesos.

Las Instituciones educativas pueden ser consideradas como Sistemas socio técnicos-dinámicos-abiertos, que tienen una función política y social que cumplir y justifican con ellas su misión y visión, utilizando recursos y personas de su entorno y a través de su gestión contribuyen con sus servicios a la sociedad en la que se desenvuelven.

“La escuela o el centro recibe de su entorno socioeconómico insumos o entradas de distinta naturaleza y singularidad que, a través de un proceso de transformación o de gestión de los procesos y de los aprendizajes, los convierte en productos, servicios o en un impacto social, como salida o resultados, con requisitos que deben ser predefinidos por la comunidad educativa” (Assenza Parisi, 1992).

Para lograr lo antes mencionado la institución debe reflexionar si todos los procesos (actividades) se realizan en función de una obtención de resultados óptimos a través de agregar valor a los productos, procesos o servicios, mejorar su productividad, demostrar responsabilidad social, asegurar e incrementar su cartera de clientes, generar innovaciones y lograr la involucración del personal.

- Proceso. La gestión por procesos nace de términos empresariales se basa en la premisa de que la actividad principal de una institución es desarrollar sus procesos y no centrarse en la gestión de departamentos o funciones. Por lo tanto, la gestión por procesos permite visualizar todas las actividades de la organización en todos los niveles mediante la ordenación de relaciones y el despliegue sistemático de objetivos. Para entender más esta concepción definamos que es un proceso, Cohen & Martínez, 2004, p. 7).

Se implementan a través de un conjunto de actividades, con procedimientos, normas y reglas, que permiten, en forma directa o indirecta, transformar los insumos en productos. La gestión por proceso se considera un elemento estratégico y dinamizador que permite la identificación, análisis, diseño y documentación de cada una de las actividades que se llevan a cabo en cada institución, a fin de producir u obtener resultados específicos.

Para utilizar la gestión por procesos en una organización debe describirse de forma clara su misión, concretando, a continuación, entradas y salidas e identificando clientes y proveedores de este. Un proceso se visualiza normalmente en forma de diagrama o esquema, que describe en forma gráfica el modo en que las personas desempeñan su trabajo. Estos diagramas o esquemas pueden aplicarse a cualquier secuencia de actividades que se repita y que puedan medirse independientemente de la longitud de su ciclo o de su complejidad, aunque para que sea realmente útil debe permitir cierta sencillez y flexibilidad.

- **Productos.** Con esta gestión se pretende generar el auto sostenimiento del centro o institución a través de los servicios o productos que es capaz de elaborar y ofrecer a su comunidad, estableciendo los mecanismos que permitirán desarrollar ofertas formativas adecuadas y proyectos productivos rentables.
- **Personas.** En esta área se define la estructura organizativa del centro, mediante un adecuado diseño y descripción de los puestos de trabajo y mediante la configuración de equipos de trabajo, en función de los objetivos estratégicos planificados. Para ello, se basa en la formación y gestión de carreras profesionales, así como en la mejora de la comunicación interna y la motivación a través de evaluaciones de desempeño y los sistemas de compensación. Pretende potenciar la participación de todos los docentes generando confianza en el desarrollo personal y profesional mediante el fomento de una actitud positiva y comprometida.
- **Recursos.** La Gestión de Recursos hace referencia a la totalidad de los medios materiales, los métodos de inventariado, utilización y planes de mantenimiento de estos. Así mismo promueve la consecución de acuerdos y alianzas para la explotación y/o uso conjunto de los servicios, productos y herramientas del centro con otros organismos públicos y privados.
- **Estudiantes.** Se centra, además de las funciones tradicionales vinculadas a la cobertura y orientación de los resultados académicos y de inserción laboral, a generar un compromiso de la institución con las condiciones de vida y estudio de los alumnos. Por ello apunta a que la institución implante sistemas de bienestar social que ayuden a mejorar la satisfacción de las necesidades básicas y que se oriente al logro de igualdad de oportunidades.

- Relaciones con el Entorno. Esta área pretende potenciar el prestigio y reconocimiento social del centro, quien establece contacto con instituciones y profesionales del ámbito económico, social y educativo, con la finalidad de establecer lazos de colaboración que permitan enriquecer con sus aportaciones posibles actividades tanto docentes y extraescolares.

2.1.3.10. 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 “la educación como un proceso de toda la vida” (siglo V A.C.)
- Osler reconoció “su importancia en la práctica médica” (1900).

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”.

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

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”.

Es normal que después de cierto tiempo que pertenezcamos a una institución, brinden ciertas oportunidades de mejorar y escalar y esto se logra a través de la instrucción y capacitación y así beneficiarse al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo. (Gitman, 2007)

Al hablar de capacitación Acevedo Ibáñez y López (1996) exponen que

La capacitación se considera un proceso a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimiento, habilidades y actitudes del personal.

Esto quiere decir que con ello buscamos mejorar las condiciones y capacidades del empleado, y de esta manera cumplir con los requerimientos de la institución o empresa en la cual labora.

La capacitación es 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.

Para definir la importancia de la capacitación, podemos mencionar algunos autores como:

- Parisi y Chibbaro (1998) quien menciona 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”.

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 Losada (1999) 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”.

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.

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 Robbins (1998):

- 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. (p.28)

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. Como señala Lusthaus (2001): “la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo”.

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”.

Aunque en esta misma línea algunos autores comentan que desafortunadamente, la capacitación puede no ser la inversión más adecuada para mejorar la productividad del empleado y, por lo tanto, el desempeño de la organización, ellos argumentan:

- 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.

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:

- Evaluación de desempeño: Mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.

- Observación

Verificar donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

- Cuestionarios

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que pongan en evidencia las necesidades de entrenamiento.

- Entrevistas con supervisores y gerentes

Contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante entrenamiento, por lo general se descubren en las entrevistas con los responsables de diversos sectores.

Según la Delegación Federal del Trabajo en el Estado de Guanajuato, México (2017), se debe usar un instrumento denominado Proceso Capacitador, está formado por cinco niveles:

- 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.

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”.

Según, Minera, S. (2017) existen también etapas del proceso de capacitación como:

- ✓ **Análisis de las necesidades**

Identificar habilidades, conocimientos y actitudes específicas para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

Evaluar a los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles específicos de educación, experiencia y competencias, así como a sus actitudes y motivaciones personales.

Establecer los objetivos de un programa formal de capacitación.

- ✓ **Diseño de la instrucción**

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

- ✓ **Organizarlos en un programa.**

Asegurarse de que todos los materiales como guías del instructor y cuadernos del trabajo de los participantes se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se combinen en una capacitación unificada que se oriente directamente a los objetivos de aprendizajes que se establecieron.

- d) **Operación de las acciones de capacitación: ejecutar acciones de capacitación significa realizar el proceso de formación de su personal.**

Es por ello por lo que el programa debe ser formal:

- ✓ **Validación**

Presentar y validar previamente la capacitación.

Basar las revisiones finales en resultados piloto para garantizar la eficacia del programa.

✓ Aplicación

Cuando sea aplicable, 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.

- 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.

Al final la institución debe tomar en cuenta, para determinar el éxito:

- ✓ Reacción, documentar las reacciones inmediatas de los aprendices ante la capacitación.
- ✓ Aprendizaje, usar los recursos tanto para la retroalimentación como las pruebas previas y posteriores para medir lo que se aprendió en el proceso.
- ✓ Comportamiento, una vez terminada la capacitación anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas que se entrenan.
- ✓ Resultados, determinar el grado de mejoría en el desempeño laboral.

El proceso del capacitador, se deben cumplir ciertos objetivos como:

- ✓ Analizar el desempeño profesional y el desarrollo de los trabajadores capacitados
- ✓ Comparar el desempeño de los trabajadores capacitados con el personal que no la ha sido formado.
- ✓ Identificar necesidades no satisfechas de capacitación.

- ✓ Establecer condiciones actuales o deseadas.
- ✓ Determinar nuevos objetivos y metas.
- ✓ Orientar la planeación de las acciones de capacitación para su mejor operación.
- ✓ Aprovechar las evaluaciones cuantitativas y cualitativas del proceso capacitador para valorar la idoneidad de las entidades responsables del programa.

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.9)

La capacitación se relaciona con el recurso humano, como parte de una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio de las instituciones.

Con 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.

Para analizar el desempeño de los empleados y funcionarios, Dessler (2009) hace énfasis en la “evaluación del desempeño de los empleados actuales, con objeto de determinar si la capacitación reduciría los problemas del desempeño, como materiales de desecho excesivos o producción baja”.

Existen diferentes tipos de capacitaciones que se utiliza con frecuencia de manera causal para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Orientándose hacia cuestiones de desempeño de corto plazo.

La capacitación permite establecer las deficiencias del personal en cuanto a 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. Formación Laboral:

Su finalidad es cerrar brechas de conocimientos o competencias en el corto plazo. No brindan un grado académico ni título profesional.

b. Formación Profesional:

Su finalidad es desarrollar conocimientos o competencias en el mediano plazo.

Brindan un grado académico o título profesional superior al bachiller.

Existen también algunos tipos de acciones de capacitación de la Formación 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. (Velásquez, 2010. p.106)

2.1.3.11. Tipos de Acciones de Capacitación de la Formación Profesional

- ✓ Maestría: Son estudios de profundización profesional o de carácter académico basado en la investigación que conllevan a la obtención del grado académico de Maestro.
- ✓ Doctorado: Son estudios de carácter académico basados en la investigación que conllevan al grado académico 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.

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”.

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).

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.

Así mismo, 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)

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”.

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.

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.

2.1.4. Bases legales

En cuanto a las bases legales podemos destacar:

2.1.4.1. Servicio de Protección Institucional

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, acogiéndose 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”.

2.1.4.2. Constitución de Panamá de 1972

En la Constitución de Panamá, podemos destacar el CAPITULO 5, sobre EDUCACION:

ARTICULO 88. La educación debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físico, intelectual y moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil en interés propio y en beneficio colectivo.

Esto refiere, a que la institución debe asegurarse que las capacitaciones complementen a los funcionarios y queden satisfechos para realizar su trabajo eficazmente.

ARTICULO 92. La Ley determinará la dependencia estatal que elaborará y aprobará los planes de estudios, los programas de enseñanza y los niveles educativos, así como la organización de un sistema de nacional de orientación educativa, todo ellos de conformidad con las necesidades nacionales.

Esto se relaciona con la evaluación de las capacitaciones del SPI, deben estar respaldadas por los entes educativos que rigen el aprendizaje en nuestro país, asegurando la idoneidad y veracidad de los mismos.

ARTICULO 95. Sólo se reconocen los títulos académicos y profesionales expedidos por el Estado o autorizados por éste de acuerdo con la Ley. La Universidad Oficial del Estado fiscalizará a las universidades particulares aprobadas oficialmente para garantizar los títulos que expidan y revalidará los de universidades extranjeras en los casos que la Ley establezca.

Al realizar las capacitaciones, los títulos son acreditados por la Universidad de Panamá, que son los únicos autorizados en estos procesos; por ellos se han firmados Convenios

con diversas universidades que realizan esta labor, por lo que evalúa su calidad educativa.

ARTICULO 98. El Estado establecerá sistemas que proporcionen los recursos adecuados para otorgar becas, auxilios u otras prestaciones económicas a los estudiantes que lo merezcan o lo necesiten.

Actualmente dentro del SPI, se otorgan becas a través del IFARHU, para el adelantamiento de los funcionarios y así realizar mejor su trabajo; todo ello relacionado con la calidad que brinda la oficina de capacitación continua.

2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Calidad	La calidad es todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambió totalmente la manera de pensar a todos los gerentes al decirles que era más barato hacer un producto nuevo que corregirlo ya que esto conlleva a la pérdida de tiempo y esfuerzo.	Horarios flexibles para los miembros del SPI.
Efectividad	Es la capacidad de conseguir el efecto deseado en lo que se realiza. En economía, este concepto también se relaciona con lo realmente causado en el caso de variables.	Personal idóneo que utilice estrategias idóneas.
Educación Continua	Es la actividad docente universitaria cuya misión es vincularse con el medio vía programas de formación y capacitación educando de por vida a personas (licenciados, profesionales y no profesionales) que desean o requieran profundizar, mantenerse al día en los conocimientos, habilidades, actitudes.	Oportunidades para capacitarse continuamente.

Fuente: Juan José Rodríguez, (2021).

2.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Calidad	Relevancia	✓ Capacidad de comunicarse en forma oral y escrita. ✓ Capacidad de análisis y síntesis de información. - Capacidad de solucionar problemas.	Se realizará a través de encuesta, dirigida a los miembros del SPI: ¿Cada cuánto tiempo, la Oficina de Capacitación ofrece nuevas capacitaciones?
	Satisfacción con la organización y funcionamiento	✓ Proceso de enseñanza – aprendizaje ✓ Clima y seguridad emocional en el aula ✓ Condiciones básicas de infraestructura	¿Consideras que las capacitaciones dan respuesta a las necesidades de los miembros del SPI? ¿Consideras que los docentes son idóneos en los cursos que ofrece la capacitación?
	Eficiencia y Eficacia.	✓ Uso de recursos institucionales. ✓ Cobertura de servicio. ✓ Logros conseguidos.	¿Qué cursos de gustaría se ofrecieran?

	Equidad	✓ Inclusión educativa. ✓ Acceso y permanencia ✓ Liderazgo educativo.	
Efectividad	Formación universitaria	✓ Flexible ✓ Abierta ✓ Polivalente ✓ Teórico-práctico	
	Competencias docentes	✓ Mediador ✓ Investigador ✓ Crítico ✓ Innovador	
Educación Continua	Desarrollo profesional	✓ Didáctica ✓ Académica ✓ Axiológica ✓ Cultural ✓ Participación	

Fuente: Juan José Rodríguez, (2021).

CAPÍTULO III
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE
LA INVESTIGACIÓN

Capítulo III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

El enfoque de la investigación utilizado es el cuantitativo. Este trabajo se basa en la realidad de campo, al hacer un análisis basado en experiencias, escolaridad e inquietudes proporcionando los datos de los temas planteados.

Ante esto, Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Con esto, las teorías y métodos se someten a comprobación; llevando la investigación de lo general a lo particular.

3.2. Tipo de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que la investigación básica “es también conocida como investigación teórica, pura o fundamental, está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata”. (p.79)

Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista, 2010:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.80)

3.3. Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño correlacional, como lo expone Sánchez y Reyes (2009) esta investigación es correspondiente al diseño correlacional. Un diseño correlacional

es la relación concomitante entre dos o más variables pareadas, esto es entre dos o más series de datos. Dentro de este marco nuestra investigación es de diseño correlacional, porque relacionaremos las variables aportes de la calidad educativa y la satisfacción de los usuarios.

3.4. Población

La población estuvo constituida los miembros del Servicio de Protección Institucional que incluyendo nuevos reclutas, tropa y altos mandos. La muestra de estudio fueron 20 miembros del Servicio de Protección Institucional, quienes lo hicieron de manera voluntaria.

Considerando, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

En el siguiente estudio se elaboró el siguiente instrumento, el cual permitió recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes.

- Encuesta: Técnica cuantitativa que consiste en investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativos más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimiento.

3.6. Procedimiento de investigación

Para la tabulación y elaboración del informe de tesis, utilizaremos el programa Excel, el cual nos permitirá elaborar los gráficos y tablas, en los cuales se observará la demostración de la hipótesis.

3.7. Validez y confiabilidad

La validez según (Hernández-Sampieri, 2014) hace referencia al grado de verdad que mide las variables, es decir a que el instrumento mide la variable en estudio y la confiabilidad al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para establecer el dominio de la variable de conocimientos adquiridos en el proceso de capacitación de los miembros del SPI.

Se elaboro un instrumento de investigación, a través de un cuestionario que contienen 26 preguntas cerradas y una pregunta cerrada.

Para determinar la confiabilidad interna de los instrumentos de investigación se realizó un trabajo piloto con 20 miembros del SPI, elegidos al azar y se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach por que los instrumentos tienen respuestas de tipo politómico bajo una escala de Likert.

3.8. Consideraciones éticas

En cuanto a la investigación, se enfocó en la intervención de individuos como objetos de estudio, por lo que envuelve el examen de los principios o juicios que un estudio debe desempeñar para que sea apreciada éticamente. Por lo que, están condicionadas de forma consciente a la reflexión ejecutada por las personas. Sin embargo, puede ser realizado también por los funcionarios a la cual estos corresponden, separando el campo para la disputa de las sentencias y el debate ético. Así pues, para la presente investigación se deben tomar en cuenta implicaciones éticas como:

El investigador no manipuló la información recolectada. La data indicada en relación con el marco teórico fue correctamente citada. Se tomaron en cuenta las recomendaciones que se realizaron a la investigación. Se admiraron y manejaron las normas metodológicas establecidas por la universidad para la cual se realiza la investigación. Los resultados fueron manifestados sin manipular la realidad, esta última se narró de manera fiel y exacta. Para el desarrollo, conclusiones y recomendaciones, se tomaron en cuenta las consideraciones éticas obligatorias y solicitadas para la producción de una investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.Análisis y Resultado

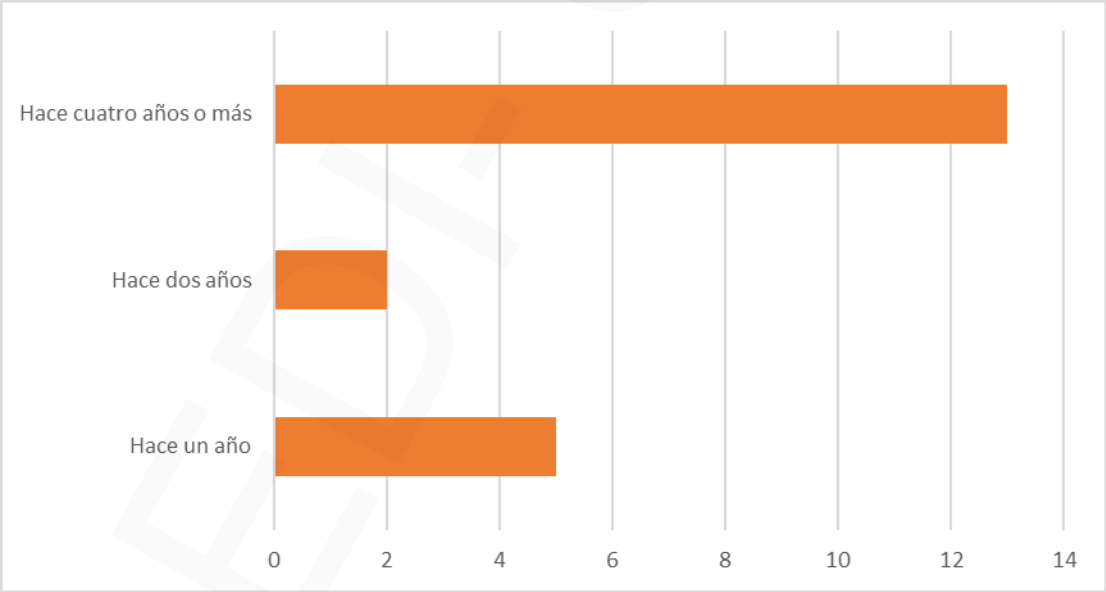
A continuación, se presentan los resultados de la investigación, al realizar la encuesta a los miembros del SPI, sobre el tema las capacitaciones que ofrecen en la oficina de capacitación continua:

Tabla 1: ¿Hace cuánto tiempo fue tu última capacitación?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Hace un año	5	25%
Hace dos años	2	10%
Hace cuatro años	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 1: ¿Hace cuánto tiempo fue tu última capacitación?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

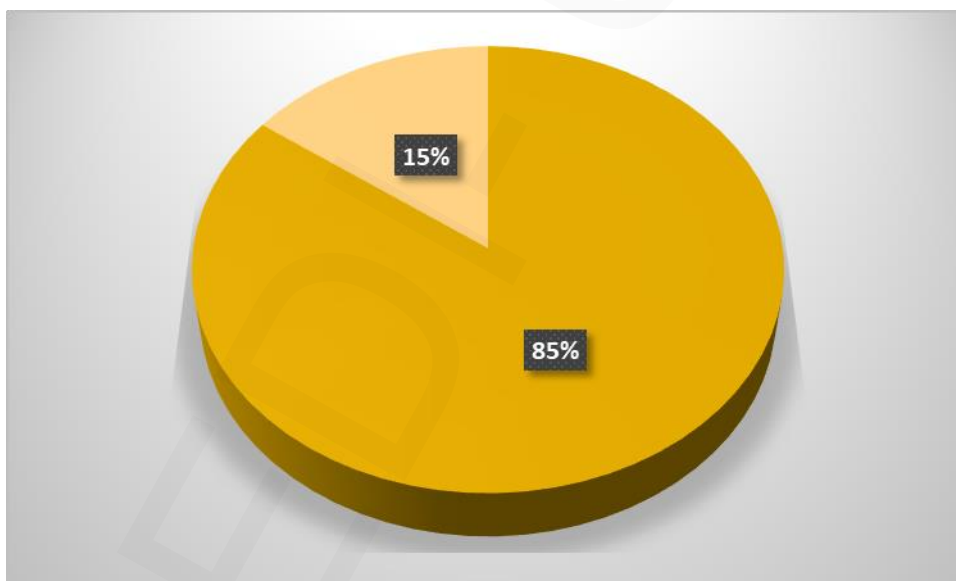
Al realizar esta pregunta que de los veinte miembros del SPI, encuestados el 65% recibió su última capacitación hace 4 o más años. Lo que denota la importancia de mantener al personal actualizado.

Tabla 2: ¿Conoce que departamento se encarga de las capacitaciones dentro del Servicio de Protección Institucional?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 2: ¿Conoce que departamento se encarga de las capacitaciones dentro del Servicio de Protección Institucional?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

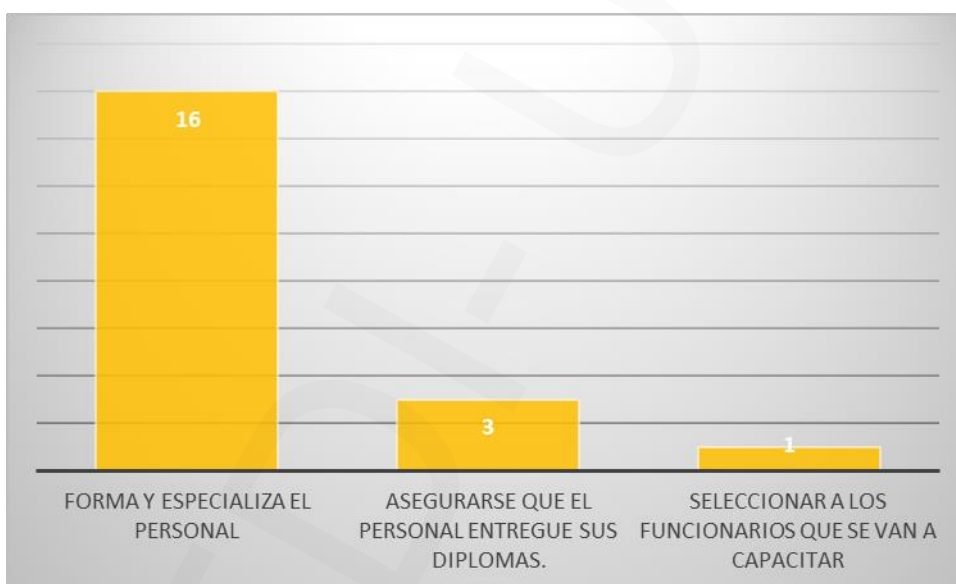
Entre los miembros del SPI encuestados demuestran conocer el departamento encargado de las capacitaciones dentro de la institución; siendo la Oficina de Capacitación continua.

Tabla 3: ¿Cuál es objetivo principal de la oficina de capacitación continua?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Forma y Especializa el personal	16	80%
Asegurarse que el personal entregue sus diplomas	3	15%
Seleccionar a los funcionarios que se van a capacitar	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 3: ¿Cuál es objetivo principal de la oficina de capacitación continua?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

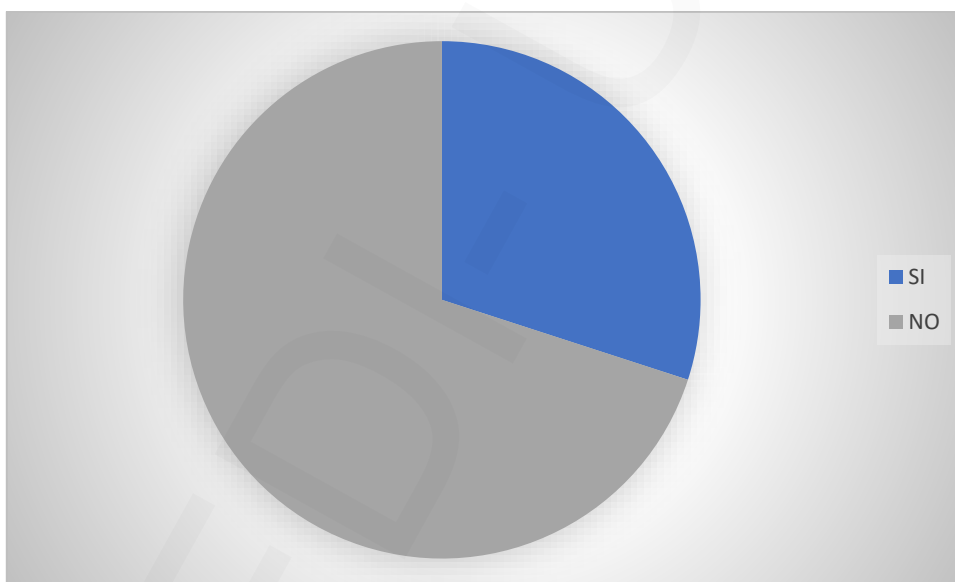
Al preguntar a los encuestados sobre las funciones de la Oficina de Capacitación continua, el 80 % coincidió en que su función es la de formación y especialización de los miembros del SPI.

Tabla 4: ¿Consideras que las capacitaciones que ofrece la oficina de capacitación continua son adecuadas a tus necesidades?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	9	30%
No	11	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 4: ¿Consideras que las capacitaciones que ofrece la oficina de capacitación continua son adecuadas a tus necesidades?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

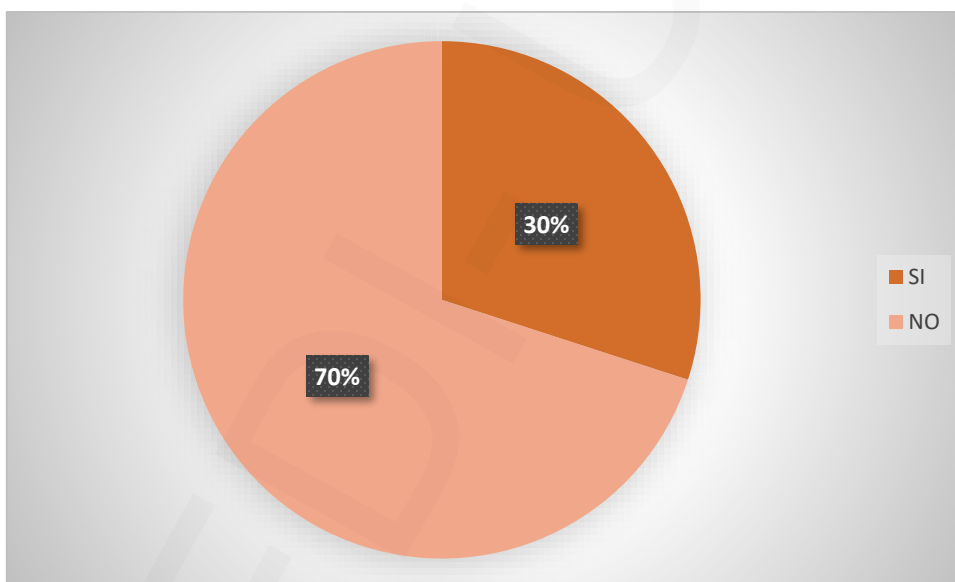
En cuanto a la pregunta sobre si las capacitaciones que ofrece la oficina de capacitación continua existen opiniones en contra y a favor, denotando que 55% considera que no son adecuados mientras que el 45% considera que sí.

Tabla 5: ¿Consideras que los docentes que realizan las capacitaciones son los idóneos?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 5: ¿Consideras que los docentes que realizan las capacitaciones son los idóneos?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Al preguntarles sobre la preparación de los docentes en las capacitaciones que ofrece la oficina de capacitación continua, el 80% de los encuestados considera que sí lo están.

Tabla 6: ¿Consideras que debe crearse alguna plataforma que le ofrezca a los miembros del SPI cual es curso adecuado a sus necesidades?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 6: ¿Consideras que debe crearse alguna plataforma que le ofrezca a los miembros del SPI cual es curso adecuado a sus necesidades?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

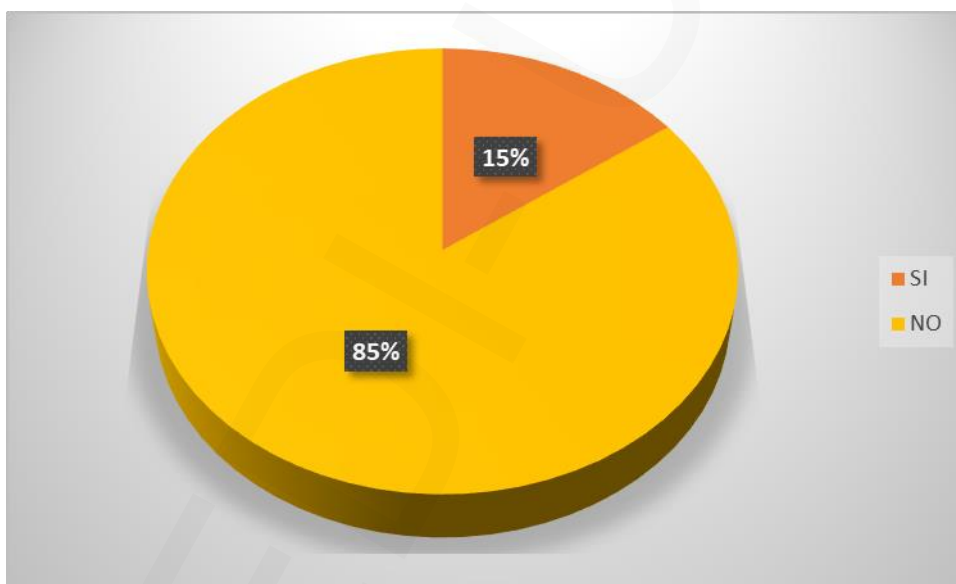
Al preguntarles sobre la efectividad de crear alguna plataforma que permita a los miembros del SPI, escoger las capacitaciones de acuerdo con sus funciones y necesidades, el 100% respondió estuvo de acuerdo.

Tabla 7: ¿Sabes si actualmente existen convenios internacionales, que le ofrezcan alguna capacitación en el extranjero?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 7: ¿Sabes si actualmente existen convenios internacionales, que le ofrezcan alguna capacitación en el extranjero?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

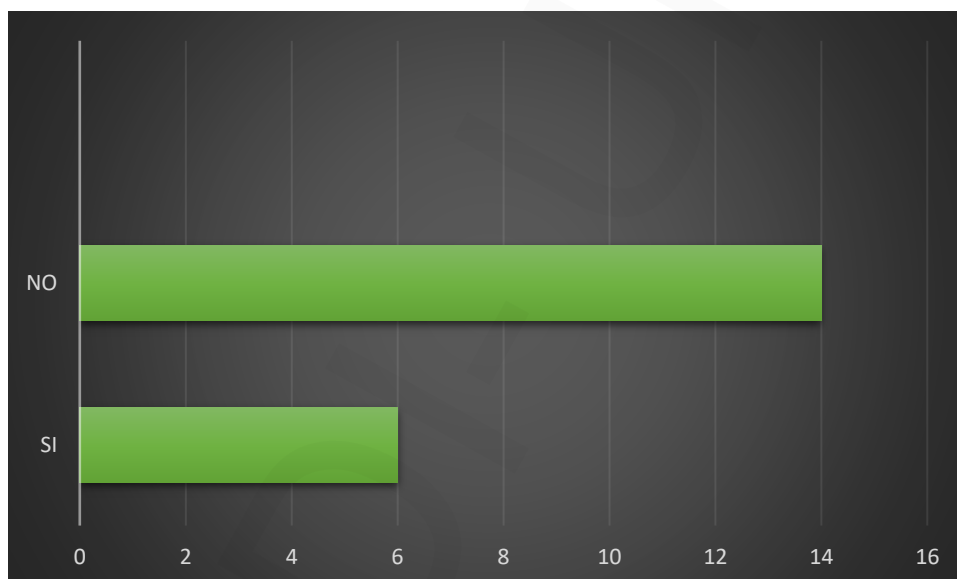
En cuanto a si actualmente, existen convenios y capacitaciones a nivel internacional, el 85% de los encuestados manifestó que no tiene conocimiento de que existan.

Tabla 8: ¿Sabes si actualmente existen convenios internacionales, que le ofrezcan alguna capacitación en el extranjero?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 8: ¿Cada cuánto tiempo te gustaría ser capacitado?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

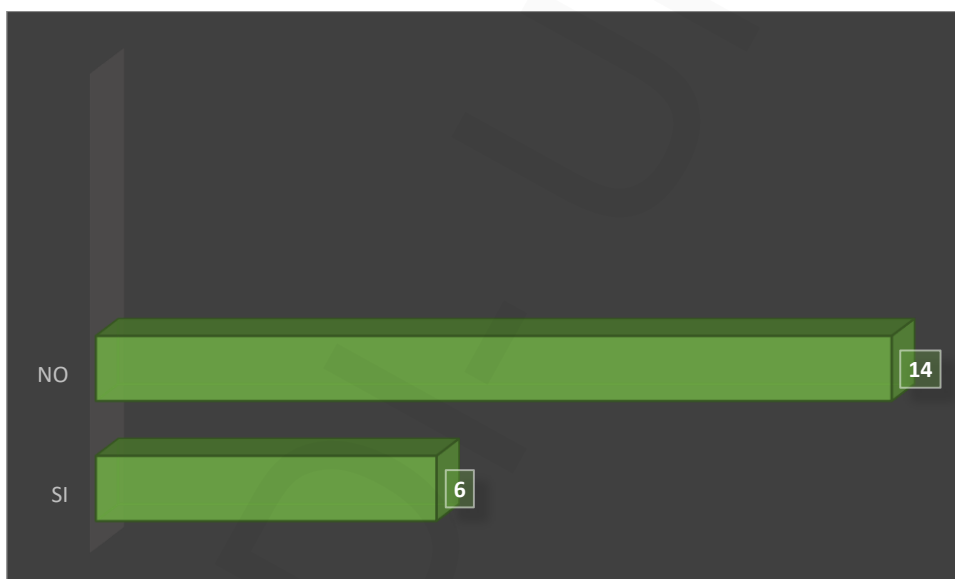
Al preguntarle a los miembros de SPI, sobre cada cuanto tiempo deberían ser las capacitaciones el 98% respondió que cada año; esto con la finalidad de estar actualizado en los temas necesarios para ejercer sus funciones.

Tabla 9: ¿Cómo consideras que deben ser evaluadas las capacitaciones?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 9: ¿Cómo consideras que deben ser evaluadas las capacitaciones?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

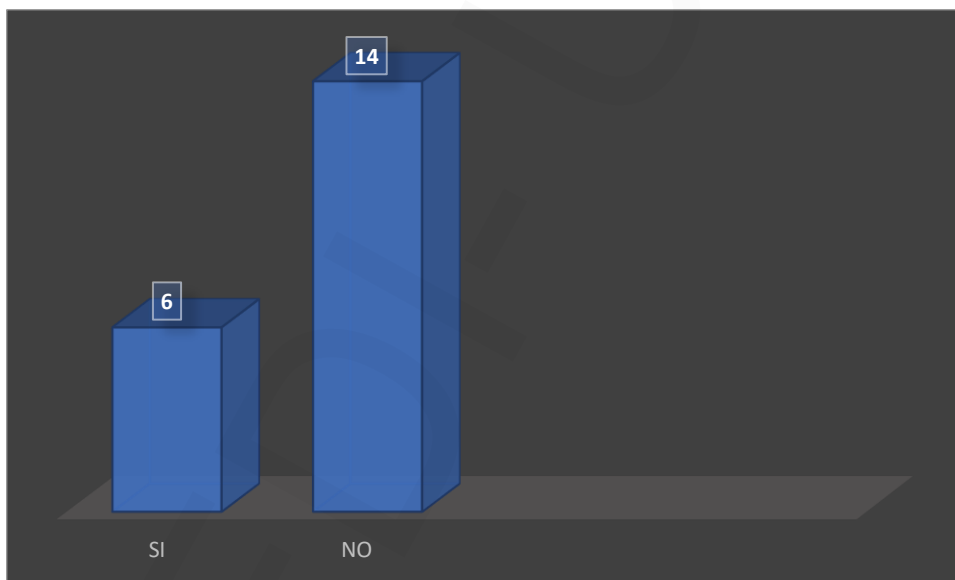
Al considerar como deben ser las evaluaciones en las capacitaciones, el 95% respondió que se debe incluir exámenes de rendimiento, evaluar a los docentes y revisar las capacitaciones para actualizar a los docentes.

Tabla 10: ¿Dentro de la oficina capacitación continua, las actividades están bien planeadas?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 10: ¿Dentro de la oficina capacitación continua, las actividades están bien planeadas?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

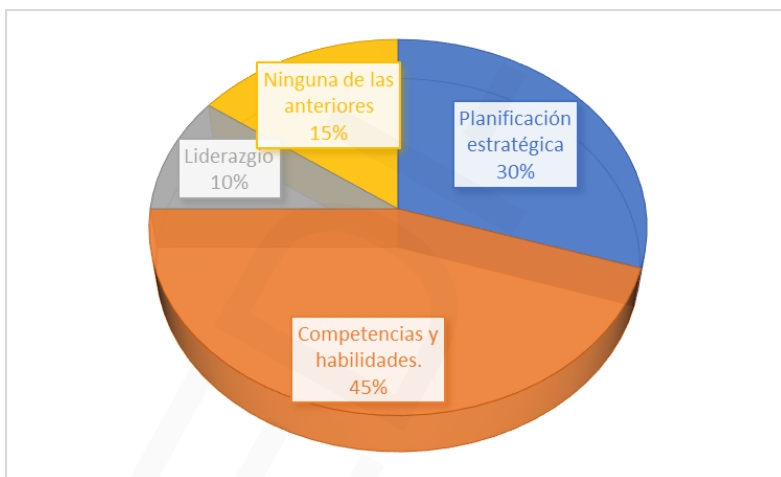
En cuanto a las actividades y la planificación, el 40% considera que se encuentran según las necesidades de la institución, el 30% que están actualizados, el 20% que se incluyen temas de los avances tecnológicos y el 10% que ninguna.

Tabla 11: ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo, en cuanto?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Competencias y habilidades	9	45%
Planificación estratégica	6	30%
Liderazgo	2	10%
Ninguna de las anteriores	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 11: ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo, en cuanto?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

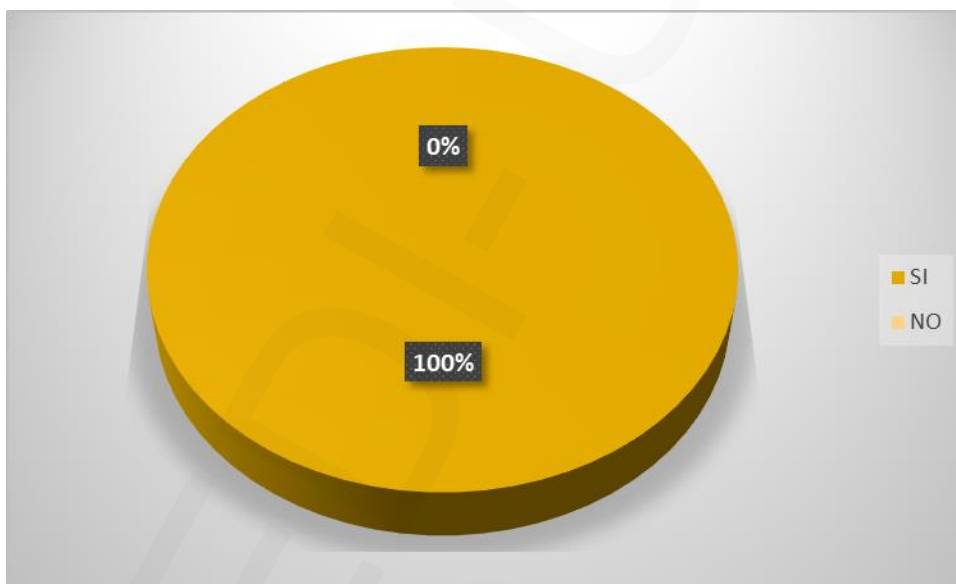
Al preguntarle a los miembros del SPI encuestados, sobre como les ayudan las capacitaciones en sus labores; el 45% manifestó que les enseña competencias y habilidades, el 30% que, en planificación estratégica, el 10% que en liderazgo y el 10% que en nada.

Tabla 12: ¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	0	0%
No	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 12: ¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

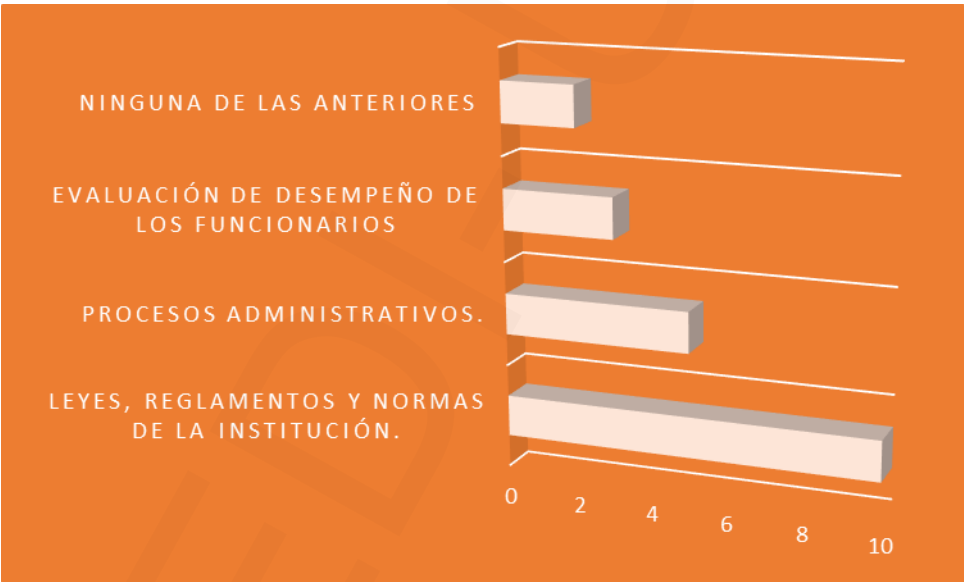
El 100% de los encuestados miembros del SPI, consideran que deberían tener más oportunidades para capacitarse; ya que muchas veces no se les da la oportunidad de participar.

Tabla 13: ¿Consideras que los cursos deben enfocarse en temas como?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Leyes, reglamentos y normas de la institución	10	50%
Procesos administrativos	5	25%
Evaluación de desempeño de los funcionarios	2	10%
Ninguna de las anteriores	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 13: ¿Consideras que los cursos deben enfocarse en temas como?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

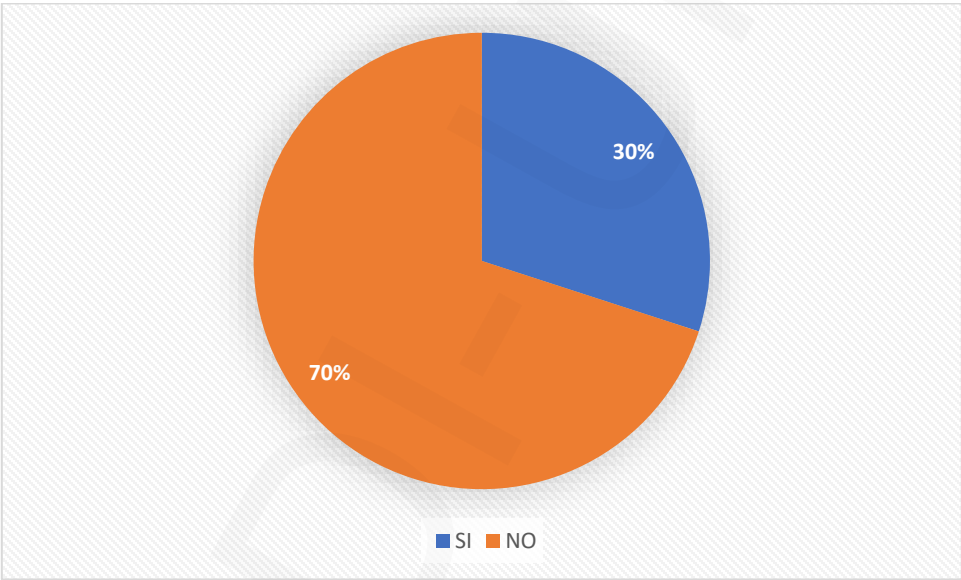
Al preguntarle a los encuestados, sobre los cursos en que se debe enfocar la oficina de capacitación continua, el 50% considera que deben referirse a Leyes, reglamentos y norma de la institución.

Tabla 14: ¿Considera que le da el tiempo necesario para realizar las capacitaciones?

ITEMS	Total	
	Nº	%
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

Gráfica 14: ¿Considera que le da el tiempo necesario para realizar las capacitaciones?



Fuente: Encuesta dirigida a los miembros del SPI

El 70% de los miembros del SPI encuestados, consideran que no cuentan con el tiempo necesario para participar en las capacitaciones la cuales son necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva.

4.2.Discusión de Resultados

Al realizar la encuesta se evidencia que deben existen cambios en la efectividad de la Oficina de Capacitación del Servicio de Protección Institucional como ofrecer temas más idóneos de acuerdo con los nuevos avances en la tecnología y necesidades de la institución.

En esta investigación se buscaba determinar cómo mejorar la evaluación de las capacitaciones dentro de la institución. Una de las posibles estrategias es crear una plataforma para escoger las capacitaciones de acuerdo con las necesidades y habilidades de los miembros del SPI.

Buscar hacer convenios con instituciones internacionales, dedicadas al Servicio de Protección Institucional y darle mejores opciones de capacitación dentro de la institución; así como tiempo ya que por su trabajo a veces se les hace imposible.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Capítulo V: PROPUESTA A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

5.1.Denominación de la propuesta

Plan de mejoras del Servicio Educativo en la Oficina de Educación Continua del Servicio de Protección Institucional.

5.2.Descripción

La presente investigación parte de un Plan de mejorar en la oficina de capacitación continua del Servicio de Protección Institucional, para ello se realizó un análisis profundo y general para encontrar las fallas y aciertos dentro del departamento. A continuación, se presenta un esquema:



5.3.Fundamentación

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

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

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”.

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. 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 pensar en las estrategias, se propone mejorar la oferta, uso de tecnologías, convenios a nivel internacional y oportunidades en la participación; que permite potenciar capacidades y habilidades de los miembros del Servicio de Protección Institucional, al ser proactivos, para lograr efectividad en el desempeño al realizar sus funciones.

La propuesta esta basada en la experiencia y cursos existentes dentro del Servicio de Protección Institucional. El plan de mejorar se orienta en todos los miembros de la institución para que adquieran nuevos aprendizajes y puedan estar preparados en las funciones que desempeñan.

5.4.Objetivos de la Propuesta

5.4.1. Objetivo General

Diseñar un plan de mejoras en la efectividad de la oficina de capacitación continua del Servicio de Protección Institucional, a través de actividades que mejoren el proceso entre sus miembros.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Establecer estrategias para mejorar el proceso de capacitación continua en el Servicio de Protección Institucional.
- Establecer los componentes para mejorar y actualizar las habilidades de los miembros del Servicio de Protección Institucional.

- Integrar una plataforma que incluya curso de acuerdo a las competencias de los miembros del SPI.

5.5.Beneficiarios

5.5.1. Beneficiarios Directos

Los beneficiarios directos son todos los miembros del Servicio de Protección Institucional, ya que a través de las mejorar en la oficina de capacitación continua se ofrecerán capacitaciones efectivas.

5.5.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos es las instituciones y miembros de la sociedad panameña, que al contar con funcionarios preparados que velen por la seguridad del país.

5.6.Productos

Con este plan de mejoras se pretende que la oficina de Capacitación continua del Servicio de Protección Institucional presente:

- Nuevas estrategias al ofrecer los cursos: como hacer pruebas diagnosticas para determinar fortalezas y debilidades de los miembros del SPI, presentar actualizaciones de acuerdo con las necesidades del país y mejorar las herramientas de práctica de los nuevos cursos.
- Mejorar habilidades entre los miembros del SPI: como tiempo de respuesta en situaciones de peligro, capacidad de análisis y resolución de problemas, nuevos entrenamientos físicos y armamentos de última tecnología.
- Nuevas evaluaciones: preparar exámenes anuales para determinar las estrategias y herramientas, respetando las habilidades de cada miembro del SPI. Realizar evaluaciones psicológicas para determinar la salud mental de los mismos.

- Creación de plataforma: dentro de esta plataforma se incluirá la información personal y de preparación de cada miembro y de acuerdo con sus evaluaciones se determinará cual es el curso de acuerdo con sus habilidades y fortalezas.
- Cronogramas de actividades.
- Participación de convenios internacionales: en este punto se solicitará el apoyo de embajadas de otros países, para que entidades de seguridad ofrezcan maestrías y cursos en temas de seguridad actual.

5.7.Localización

Se realizará en la Oficina de Capacitación Continua del Servicio de Protección Institucional, ubicada en Corozal.

5.8.Método

La estrategia consiste en la presentación del contenido y material de apoyo en el plan de mejoras que le permitan desarrollar los contenidos, actividades de apoyo y respectivas evaluaciones, como:

- Estrategias en la presentación de cursos innovadores.
- Tomar en cuentas las habilidades y necesidades de los diferentes departamentos del SPI.
- Evaluaciones estructuradas de acuerdo los cursos ofrecidos.
- Plataforma para darle oportunidad a todos los miembros activos del SPI.
- Planificación de calendarios, en cuanto al tiempo para que puedan participar en cursos.
- Hacer convenios con instituciones internacionales para que los miembros del SPI, estén mejor capacitados.

5.9. Cronograma

Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades del Plan, se propone el siguiente cronograma con una duración de seis meses. La idea es que estas actividades se institucionalicen y formen parte de la cotidianidad de las labores investigativas.

	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Actividad 1						
Actividad 2						
Actividad 3						
Actividad 4						
Actividad 5						
Actividad 6						

5.10. Recursos

Los recursos para este plan de mejoras serán los que disponga la institución para la realización de este.

Recursos Humanos	-Especialistas en capacitación -Asesores -Miembros del SPI Programador para plataforma
Recursos Académicos	Bibliografía e infografía del tema
Recursos tecnológicos	Microsoft Office Herramientas TIC
Recursos Financieros	Materiales para evaluación Costo de plataforma

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:

1. Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para los miembros del SPI, 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 una propuesta para mejorar la oficina de capacitación continua.
2. En las habilidades los funcionarios del SPI muestran interés en su preparación académica para mejorar su desenvolvimiento en el ámbito laboral.
3. En el análisis de los datos obtenidos nos indican que los funcionarios tienen conocimiento en el tema de capacitación y se logra identificar el interés por mantener una capacitación continua.
4. Implementar nuevas estrategias se aplican a la oficina de capacitación continua, en cuanto a las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, ya que si no se capacita se obtendrán resultados deficiencias en la calidad de su trabajo.
5. 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. Por lo que se hace necesario, estimular la participación en los cursos ofrecidos en la oficina de capacitación continua, brindándoles mejores opciones y tiempo dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Elaborar un plan de mejorar dentro de la oficina de capacitación continua, como estrategia en la aplicación de nuevas estrategias en el Servicio de Protección Institucional.
2. Coordinar el uso de los recursos tecnológicos institucionales, al momento de ofrecer los cursos de acuerdo con las habilidades y necesidades de los miembros del SPI.
3. Planear detalladamente la ejecución de los cursos, de tal forma que estas se ajusten al tiempo de los miembros del Servicio de Protección Institucional.
4. Gestionar los recursos necesarios para la implementación de estrategias y recursos.
5. Seguir desarrollando investigaciones que permitan incluir convenios internacionales, así como el proceso de evaluación de estos.

BIBLIOGRAFÍA

Arriaga, M. El diagnóstico educativo, una importante herramienta para elevar la calidad de la educación en manos de los docentes. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Cuba.

Barros V., (2012). Diseño Integrado de Negocios, Procesos y Aplicaciones TI.

Cortez, E. (2019). Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución

Deming, E. (2000). Out of the Crisis 2nd ed. Cambridge, Mass.: Mit Press.

Educativa. Universidad Nacional de Educación del Perú.

Gutiérrez, H. (2006). Calidad Total y Productividad. México: Mc Graw-Hill.

Gutiérrez, M. (2006). Administrar para la Calidad 2da. Edición. México: Editorial Limusa.

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

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

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

Implementación del Proceso Capacitador. Recuperado de

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

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

Nava, Víctor. (2005). ¿Qué es la calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales 2da. Edición. México: Editorial Limusa.

Pérez, J. (2007). La evaluación como instrumento de mejora de la calidad del aprendizaje. Propuesta de intervención psicopedagógica. Universidad de Girona. España.

Radic, J. (2017). Sistema de evaluación y mejora de la calidad educativa. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Salas, J. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña. Universidad Católica de Santiago de Guyaquil.

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

Universidad Santo Tomás. (2010). Modelo Educativo Pedagógico. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomás.

Universidad Santo Tomás. (2017). www.ustatunja.edu.co. Obtenido de <http://www.ustatunja.edu.co/presentacion-del-programa#investigacion>

Universidad Santo Tomás. (2017). www.ustatunja.edu.co. Obtenido de <http://www.ustatunja.edu.co/diccionario-planeacion#p>

ANEXO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS MIEMBROS DEL SPI

OBJETIVO:

Analizar la calidad y efectividad del proceso del servicio educativo en la oficina de educación continua del SPI.

DATOS GENERALES

1. Edad _____
2. Sexo
 - a. M
 - b. F
3. ¿Hace cuánto tiempo fue tu última capacitación?
 - a. Hace un año
 - b. Hace dos años
 - c. Hace cuatro años o más
4. ¿Conoce que departamento se encarga de las capacitaciones dentro del Servicio de Protección Institucional?
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Cuál es objetivo principal de la oficina de capacitación continua?
 - a. forma y especializa al personal
 - b. asegurarse que el personal entregue sus diplomas.
 - c. Seleccionar a los funcionarios que se van a capacitar
6. ¿Consideras que las capacitaciones que ofrece la oficina de capacitación continua son adecuadas a tus necesidades?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Consideras que los docentes que realizan las capacitaciones son los idóneos?
 - a. Si
 - b. No

8. ¿Consideras que debe crearse alguna plataforma que le ofrezca a los miembros del SPI cual es curso adecuado a sus necesidades?
- a. Si b. No
9. ¿Sabes si actualmente existen convenios internacionales, que le ofrezcan alguna capacitación en el extranjero?
- a. Si b. No
10. ¿Cada cuanto tiempo te gustaría ser capacitado?
- a. Cada año b. Cada dos años c. Cada cuatro años
11. ¿Cómo consideras que deben ser evaluadas las capacitaciones?
- a. Exámenes de rendimiento b. Evaluar a los docentes c. Actualizaciones de los cursos d. Todas las anteriores
12. ¿Dentro de la oficina capacitación continua, las actividades están bien planeadas?
- a. Según las necesidades de la institución. b. Actualización de los cursos ya dados. c. Temas de acuerdo con los avances tecnológicos.
13. ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo, en cuanto?
- a. Planificación estratégica b. Competencias y habilidades. c. Liderazgo
14. ¿Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse?
- a. Si b. c. No
15. ¿Consideras que los cursos deben enfocarse en temas como?

a. Leyes,
reglame
ntos y
normas
de la
institució
n.

b. Procesos
administrati
vos.

c. Evaluaci
ón de
desempe
ño de los
funcionar
ios.

16. ¿Considera que le da el tiempo necesario para realizar las capacitaciones?

a. Si

b. No

17. ¿Cuáles consideras que son las mayores necesidades en la oficina de capacitación continua?
