



REVISTA SABERES APUDEP



Revista Científica de la Asociación de Profesores de la Universidad de Panamá

Publicación Semestral. Vol.6 No.2 Julio-Diciembre 2023
ISSN L 2953-321X



Revista Saberes APUDEP

Revista Multidisciplinaria

Publicación con Periodicidad Fija Semestral

Centro de Investigaciones Asociación de Profesores

Universidad de Panamá

Vol.6, No.2

Julio – Diciembre 2023



ISSN L 2953-321X

Imagen Alusiva a la Transformación en Microplásticos en el Mar

Nuestra política editorial puede ser consultada en:

https://Revistas.Up.Ac.Pa/Index.Php/Saberes_Apudep/About

© Todos Los Derechos Reservados

Ediciones

Revista Saberes APUDEP

Revista Saberes APUDEP: Campus Octavio Méndez Pereira, Universidad De
Panamá Tel: +507-523-5000

Correo Electrónico: revista.saberes@up.ac.pa

ASOCIACIÓN DE PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

COMITÉ CONSULTIVO

JOSÉ ÁLVARO

RUBÉN RODRÍGUEZ

VIRGINIA ESTRADA

VENUS UNGO

DARINDO CORTEZ

ABDIEL ARAÚZ

CONSEJO EDITORIAL

DIRECTOR

Dr. Roberto Carrasco
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0003-4848-9581>

EDITORA

Mgter. Johana I. Marín
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0003-4911-9507>

COMITÉ CIENTÍFICO

Dr. Francisco Farnum
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0002-5879-2296>

COMITÉ EDITORIAL

Dr. Francisco Farnum
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0002-5879-2296>

Mgter. Dayssi A. Crócamo
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0002-5854-8824>

Dra. Kayra Sánchez
Universidad De Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0001-8940-2425>

Mgter. Dalys Tamayo
Universidad De Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0003-3962-4307>

SOPORTE TÉCNICO

Tomas Murillo
Universidad De Panamá, Panamá
Biany42086@gmail.com

SECRETARIA TÉCNICA

Kellineth Achong
Universidad de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0000-0002-2912-327X>

Revista Saberes APUDEP

Revista Multidisciplinaria

Editorial

La Revista Saberes APUDEP, es una publicación científica bajo la responsabilidad de la Asociación de Profesores de la Universidad de Panamá, editada desde junio de 2018 en versión electrónica (e- ISSN L 2953-321X), con periodicidad fija semestral, de acceso abierto, arbitrada, que utiliza el sistema de evaluación externa por expertos, bajo la metodología de pares ciegos, conforme a las normas de la American Psychological Association (APA).

La Revista Saberes APUDEP promueve la reflexión y el diálogo interdisciplinario entre investigadores de las Ciencias Naturales, las Ciencias Sociales y las Humanidades. Todos sus números abordan temas específicos en concordancia con las Líneas de Investigación aprobada por la Universidad de Panamá.

Dentro del Volumen 6, Número 2 se encuentran temas relacionados con la labor del docente, sus grandes retos a través del uso de la TIC's, el rol del estudiante y el docente frente a las nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje, luego de la pandemia del COVID-19, que aún estamos en tiempos de pandemia, sin embargo, surgió la necesidad de transformar las formas de enseñar y aprender.

Además, el impacto académico e investigativo de los autores que continúan realizando y desarrollando investigaciones científicas que dan a conocer los resultados obtenidos, que sirven para acrecentar su labor académica, los conocimientos compartidos y el aprendizaje adquirido.

No cabe duda de que cada uno de los artículos expuestos en este volumen son de gran beneficio a la población educativa que posee grandes aspiraciones de progreso y adquirir conocimiento verificado y validado con muestras reales que ofrecen información vivida y existente a nuestras potencialidades y capacidades.



Dr. Roberto Carrasco

Director Jefe
Revista Saberes APUDEP

INDICE

	Página
EDITORIAL	5
AMPLIACIONES DEL TEOREMA DE PITÁGORAS A TRAVÉS DE LA HISTORIA, PARA POLÍGONOS REGULARES <i>Lorenzo Caballero, Vigil</i> <i>Johanna E. Castillo Mendoza</i>	8-26
LAS TIC DESDE LA MIRADA DE LAS TENDENCIAS PEDAGÓGICAS CONTEMPORÁNEAS: RETOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES <i>Johana Isbeth Marín Aparicio</i> <i>Alma Rosa Haro Mota</i> <i>María del Refugio Haro Mota</i> <i>Ana Marlene Martínez</i>	27-43
EL RECURSOS HUMANOS EN LA PANDEMIA Y EL TELETRABAJO <i>Fernández, Basilio</i>	44-60
PERFIL O HABILIDADES DEL DOCENTE 4.0 <i>Mitzy Liliana De Gracia Durán</i> <i>Fedra de las Casas</i> <i>Yecenia Edid Brandao</i>	61-75
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: EVOLUCIÓN DEL TÉRMINO DESDE 1953 HASTA LA ACTUALIDAD <i>Rodríguez B., Victor M.</i> <i>Massoud, Hayat</i> <i>Vergara Quintero, Alex Iván.</i>	76-90
COMPETENCIAS BLANDAS: CAPITAL HUMANO COMPETENTE <i>Almengor Seyna</i>	91-99
ECONOMÍA Y RECURSOS HUMANOS: UNA REFLEXIÓN DESDE LA DESIGUALDAD Y POBREZA EN PANAMÁ <i>José Ángel Samaniego Amaya</i>	100-120

Singrid Francheska Flore Dávila
José Blas Álvaro Solano
Patricia Eugenia Sánchez Hoy

LA PREVENCIÓN DEL DELITO EN LA POLÍTICA CRIMINOLÓGICA VIGENTE DE PANAMÁ 121-148

Arenas Nero, Elizabeth Helena
Arenas Nero, Leonardo Omar

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL ENTRE LOS ESPACIOS GEOGRÁFICOS Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL CORREGIMIENTO DE LAS MARGARITAS DISTRITO DE CHEPO 149-165

Miriam Quintanar Algumedes

MARKETING DE INFLUENCERS COMO ESTRATEGIA DE VENTAS 166-179

Núñez, Maritza

IMPORTANCIA DE LAS GIRAS ACADÉMICAS COMO ESTRATEGIA EN LOS CURSOS DEL ÁREA DE MERCADEOTEENIA QUE SE IMPARTEN EN LA LICENCIATURA EN MERCADEO DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE AGUADULCE 180-197

Ricardo Jesús Pedreschi Caballero
Oris Mercedes Nieto Lara

CONTROL PARENTAL: CIBERDELITOS Y REGULACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN PANAMÁ 198-215

Delia Consuegra de Sucre

USO DE PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS VIRTUALES, COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS 216-229

Lizbeth Hiobany Velasco Soto

IMPACTO FAVORABLE DEL OUTSOURCING EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL 230-250

Roberto Carrasco
Seyna Almengor



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



AMPLIACIONES DEL TEOREMA DE PITÁGORAS A TRAVÉS DE LA HISTORIA, PARA POLÍGONOS REGULARES

EXTENSIONS OF THE PYTHAGORAS THEOREM THROUGH HISTORY, FOR REGULAR
POLYGONS

Lorenzo Caballero Vigil

Universidad de Panamá, Extensión Universitaria de Soná, Facultad de Ciencias Naturales Exactas
y Tecnología, Panamá.

lorenzo.caballero@up.ac.pa, <https://orcid.org./0000-0003-0758-7038>

Johanna E. Castillo Mendoza

Universidad de Panamá, Extensión Universitaria de Soná, Facultad de Ciencias Naturales Exactas
y Tecnología, Panamá.

johana-e.castillo@up.ac.pa, <https://orcid.org./0000-0003-4911-9507>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4077>

Recibido: 14-8-2022 , Aceptado: 16-1-2023

RESUMEN

El objetivo de este artículo es resaltar lo cautivador y trascendente que es el teorema de Pitágoras, además de lo llamativo y hermoso que resulta ir más allá de verificar que se cumple solo para cuadrados construidos sobre los lados de un triángulo rectángulo; y que se deje de percibir como una simple fórmula que se recita de forma mecánica y fría. Se presentan dos famosas demostraciones de este teorema, luego se amplía este teorema para triángulos equiláteros, hexágonos regulares y semicírculos hasta llegar a generalizarlo para todo polígono regular.

Palabras Clave: Teorema de Pitágoras, polígonos regulares, área, ampliación, demostraciones



ABSTRACT

The objective of this article is to highlight how captivating and transcendent the Pythagorean theorem is, as well as, how striking and beautiful it is to go beyond verifying that it is true only for squares built on the sides of a right triangle; and that, it ceases to be perceived as a simple formula that is recited mechanically and coldly. Two famous proofs of this theorem are presented, then this theorem is extended to equilateral triangles, regular hexagons, and semicircles until it is generalized to all regular polygons.

Keywords: Pythagorean theorem, regular polygons, área, expansión, proofs

INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna, la primera aproximación que tiene cualquier persona con la palabra teorema se da con el teorema de Pitágoras. Es más, nos atreveríamos a decir que cualquier egresado de la educación básica general puede recordar el nombre de este teorema, aunque en sí, no recuerde la relación matemática que este establece entre las áreas de los cuadrados construidos sobre los lados de un triángulo rectángulo.

De acuerdo con Guzmán y Ruiz, (2024) existen diferentes documentos de las antiguas civilizaciones prehelénicas de Babilonia, Egipto, India y China donde se puede observar que el teorema de Pitágoras fue conocido y aplicado con bastante antelación a la escuela Pitagórica griega. La tablilla de Plimpton 322 que se remonta al 1900 y 1600 a.C., procedentes de Mesopotamia, muestran importantes evidencias de que los babilonios conocían el teorema de Pitágoras, en palabras de (Robson, 2001 citado por Guzmán y Ruiz, 2014) se puede calificar a Plimpton 322 como una de las primeras manifestaciones de matemáticas avanzadas que se conserva donde se obtienen resultados numéricos concretos para los lados de un triángulo rectángulo.

Como señala Angulo y Moreno, (2014) en un examen arqueológico realizado en el pasado siglo de las tablillas de arcilla encontradas en Mesopotamia, pertenecientes a las civilizaciones que se desarrollaron entre los ríos Tigris y Éufrates, ha revelado que los antiguos babilonios conocían aspectos del teorema, más de mil años antes que el propio Pitágoras. Sin embargo, se le atribuye a Pitágoras su descubrimiento, ya que, fue el primero en proporcionar una demostración lógica del Teorema, lo cual hizo que el teorema pasara a la historia con su nombre.

Una aproximación a la biografía de Pitágoras de Samos

Aunque describir con exactitud la vida de Pitágoras no es una tarea fácil, se puede intentar, basándose en diferentes testimonios que proporcionan un retrato de este famoso personaje de la historia.

De acuerdo a Cañas-Quirós, (2008) Pitágoras nació en la isla de Samos alrededor del 570 a. C. fue hijo de Mnesarco, un tallista grabador de piedras preciosas que, según la costumbre griega, le tuvo que haber transmitido el oficio. Cerca del 532 huyó de la tiranía de su gobernante, Polícrates. Más tarde se estableció en Crotona, ciudad de la Magna Grecia ubicada al sur de Italia. Se dice que fue un personaje poco común y que consiguió gracias a su elocuencia influir sobre los gobernantes y sobre los jóvenes tanto hombres como mujeres. Así, logró fundar una escuela con intereses religiosos y filosóficos, cuyos adeptos se hicieron llamar Pitagóricos.

A pesar de que el Álgebra tiene sus orígenes en épocas mucho más antiguas a la que vivió Pitágoras, tal como lo evidencian algunos papiros egipcios, según Del Sol, (2012) la escuela pitagórica fue la encargada de plantear y resolver distintos problemas geométricos mediante cálculos algebraicos, logrando perfeccionar considerablemente la Aritmética y el Álgebra.

Demostraciones del Teorema de Pitágoras

Antes de presentar algunas demostraciones del Teorema de Pitágoras, es conveniente hacer el enunciado de este, dicho con palabras de García, (2010):

Teorema 1: En todo triángulo rectángulo, el área del cuadrado construido sobre la longitud de la hipotenusa es igual a la suma de las áreas de los cuadrados construidos sobre las longitudes de los catetos.

Este teorema, que como hemos visto, ha ocupado un lugar importante en diferentes civilizaciones y que no por el gusto permanece en el recuerdo de cualquier estudiante, ha despertado el interés a través de la historia de muchísimos personajes destacados por realizar una demostración del mismo. En la opinión de (Ruiz, 2016 como se citó en Guachiac, 2018) existen muchas demostraciones del Teorema de Pitágoras quizás más que ningún otro teorema en Matemática. A continuación, presentamos algunas de las demostraciones.

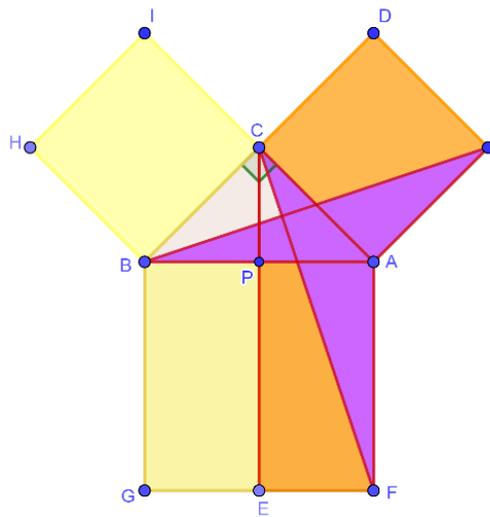
Demostración de Euclides. Esta demostración es de tipo geométrica, basada en la comparación de áreas, muy conocida como la figura del molinillo presentada por Barrantes et al (2021).

Procedimiento Inicial:

1. Se construye el triángulo rectángulo ABC .
2. Se construyen cuadrados sobre todos sus lados.
3. Se construye una recta perpendicular a la hipotenusa por el punto C , la intersección de esta recta con el segmento \overline{AB} se llama P y con \overline{GF} se llama E .

Figura 1.

Demostración de Euclides



Demostración 1:

Tracemos los segmentos \overline{BJ} y \overline{CF}

El $\angle BAJ = \angle BAC + \angle CAJ$. El ángulo $\angle CAJ$ es un ángulo recto, por lo que se si remplazamos tenemos: $\angle BAJ = \angle BAC + 90^\circ$ lo que implica que $\angle BAJ - \angle BAC = 90^\circ$ (1)

El $\angle CAF = \angle BAC + \angle BAF$. El ángulo $\angle BAF$ es un ángulo recto, por lo que se si remplazamos tenemos: $\angle CAF = \angle BAC + 90^\circ$ lo que implica que $\angle CAF - \angle BAC = 90^\circ$ (2)

Al igualar (1) y (2) tenemos: $\angle BAJ - \angle BAC = \angle CAF - \angle BAC$ de donde se obtiene que $\angle BAJ = \angle CAF$ (3).

Por otro lado, tenemos que: $\overline{CA} \cong \overline{AJ}$ y $\overline{BA} \cong \overline{AF}$ (4)

Tomando en cuenta los resultados de los puntos (3) y (4) y por el criterio *L.A.L* se tiene que $\triangle BAJ \cong \triangle FAC$.

Como $\triangle BAJ \cong \triangle FAC$, entonces los $\triangle BAJ$ y $\triangle FAC$ tienen la misma área.

Como el $\triangle FAC$ y $\blacksquare PAFE$ comparten la misma base y se encuentran entre las mismas paralelas entonces: $2A_{\triangle FAC} = A_{\blacksquare PAFE}$

Como el $\triangle BAJ$ y $\blacksquare CDJA$ comparten la misma base y se encuentran entre las mismas paralelas entonces: $2A_{\triangle BAJ} = A_{\blacksquare CDJA}$

Como $A_{\triangle BAJ} = A_{\triangle CAF}$, entonces $2A_{\triangle BAJ} = 2A_{\triangle CAF}$.

Por lo tanto, $A_{\blacksquare PAFE} = A_{\blacksquare CDJA}$ (*)

Tracemos ahora, los segmentos \overline{AH} y \overline{CG}

El $\sphericalangle HBA = \sphericalangle HBC + \sphericalangle CBA$. El ángulo $\sphericalangle HBC$ es un ángulo recto, por lo que se si remplazamos tenemos: $\sphericalangle HBA = 90^\circ + \sphericalangle CBA$ lo que implica que $\sphericalangle HBA - \sphericalangle CBA = 90^\circ$ (5)

El $\sphericalangle CBG = \sphericalangle CBA + \sphericalangle ABG$. El ángulo $\sphericalangle ABG$ es un ángulo recto, por lo que se si remplazamos tenemos: $\sphericalangle CBG = \sphericalangle CBA + 90^\circ$ lo que implica que $\sphericalangle CBG - \sphericalangle CBA = 90^\circ$ (6)

Al igualar (5) y (6) tenemos: $\sphericalangle HBA - \sphericalangle CBA = \sphericalangle CBG - \sphericalangle CBA$ de donde se obtiene que $\sphericalangle HBA = \sphericalangle CBG$ (7)

Por otro lado, tenemos que: $\overline{BH} \cong \overline{BC}$ y $\overline{BA} \cong \overline{BG}$ (8)

Tomando en cuenta los resultados de los puntos (7) y (8) y por el criterio *L.A.L* se tiene que $\triangle HBA \cong \triangle CBG$.

Como $\triangle HBA \cong \triangle CBG$, entonces los $\triangle HBA$ y $\triangle CBG$ poseen la misma área.

Como el $\triangle CBG$ y $\blacksquare PBGE$ comparten la misma base y se encuentran entre las mismas paralelas entonces: $2A_{\triangle CBG} = A_{\blacksquare PBGE}$

Como el $\triangle HBA$ y $\blacksquare HICB$ comparten la misma base y se encuentran entre las mismas paralelas entonces: $2A_{\triangle HBA} = A_{\blacksquare HICB}$

Como $A_{\triangle HBA} = A_{\triangle CBG}$, entonces $2A_{\triangle HBA} = 2A_{\triangle CBG}$.

Por lo tanto, $A_{\blacksquare HICB} = A_{\blacksquare PBGE}$ (**)

Luego, $A_{\blacksquare BAFG} = A_{\blacksquare PAFE} + A_{\blacksquare PBGE}$. Si sustituimos los resultados obtenidos en (*) y (**) se tiene que: $A_{\blacksquare BAFG} = A_{\blacksquare CDJA} + A_{\blacksquare HICB}$

Con lo que queda demostrado el teorema de Pitágoras.

Continuando con las demostraciones del Teorema de Pitágoras mostramos ahora una demostración algebraica presentada por Cruz-Avilés, (2016).

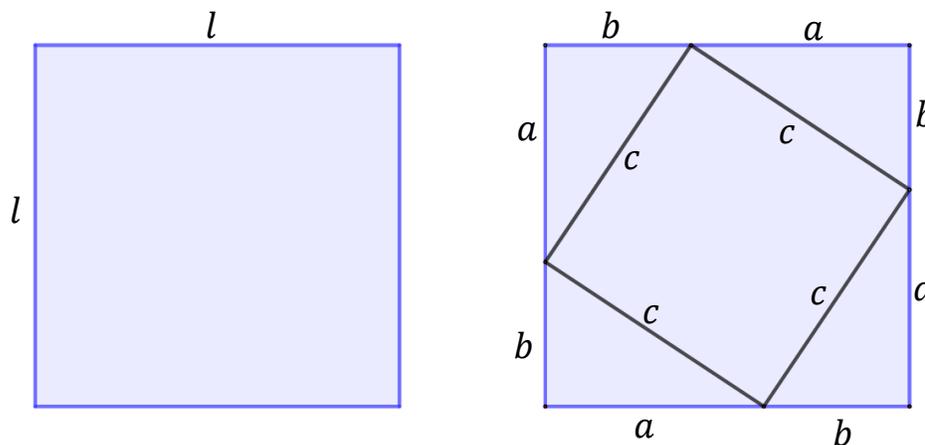
Demostración 2:

Partimos tomando el área de un cuadrado de lado l .

Ahora se divide el área del cuadrado l en un cuadrado de lado c y en cuatro triángulos rectángulos de lados a y b respectivamente.

Figura 2.

Momentos de la demostración presentada por Cruz-Avilés



El área del cuadrado de lado l es $A = l^2$. Esta misma área puede ser escrita del siguiente modo,

$$A = l^2 = c^2 + 4\left(\frac{ab}{2}\right).$$

Simplificando esta ecuación se obtiene $l^2 = c^2 + 2ab$ (1)

Por otro lado, el área del cuadrado de lado l también puede ser representada como: $A = l^2 = (a + b)^2$ (2).

De los puntos 1 y 2 podemos establecer que: $(a + b)^2 = c^2 + 2ab$ (3)

Desarrollando el miembro izquierdo de la ecuación 3 obtenemos:

$$a^2 + 2ab + b^2 = c^2 + 2ab$$

$$a^2 + b^2 = c^2$$

Con lo que queda demostrado el Teorema de Pitágoras.

Hacia una ampliación del Teorema de Pitágoras

Después de haber demostrado el teorema de Pitágoras a partir de este momento podemos utilizar su resultado, es decir: $a^2 + b^2 = c^2$.

Este enigmático teorema como plantea López et al (2018) puede ser ampliado a los casos en los que los lados del triángulo no son lados de cuadrados sino lados de otras figuras geométricas. Esto quiere decir que, la propiedad pitagórica no es válida únicamente para los cuadrados de lados iguales a los catetos y la hipotenusa, sino para cualquier polígono construido sobre los lados del triángulo rectángulo, siempre que los tres polígonos, así construidos, sean semejantes entre sí.

Para extender esta ampliación al caso de triángulos se presenta el siguiente teorema enunciado y demostrado por Barreto, (2009).

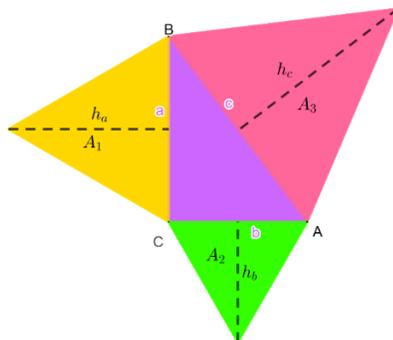
Teorema 2: En todo triángulo rectángulo, el área del triángulo equilátero construido sobre la longitud de la hipotenusa es igual a la suma de las áreas de los triángulos equiláteros construidos sobre las longitudes de los catetos.

Demostración:

Sea $\triangle ABC$ un triángulo rectángulo de hipotenusa c y catetos a, b . Sobre cada lado de este triángulo se han trazado sendos triángulos equiláteros con alturas h_c, h_a y h_b respectivamente. Como se muestra en la figura 3.

Figura 3.

Ampliación a triángulos equiláteros



Si A_3 representa el área del triángulo construido sobre la hipotenusa y A_1 y A_2 las áreas de los triángulos construidos sobre los catetos, entonces:

$$A_1 = \frac{ah_a}{2} = \frac{a\sqrt{a^2 - \frac{1}{4}a^2}}{2} = \frac{a\sqrt{\frac{3}{4}a^2}}{2} = \frac{\frac{a^2}{2}\sqrt{3}}{2} = \frac{a^2\sqrt{3}}{4}$$

$$A_2 = \frac{bh_b}{2} = \frac{b\sqrt{b^2 - \frac{1}{4}b^2}}{2} = \frac{b\sqrt{\frac{3}{4}b^2}}{2} = \frac{\frac{b^2}{2}\sqrt{3}}{2} = \frac{b^2\sqrt{3}}{4}$$

$$A_3 = \frac{ch_c}{2} = \frac{c\sqrt{c^2 - \frac{1}{4}c^2}}{2} = \frac{c\sqrt{\frac{3}{4}c^2}}{2} = \frac{\frac{c^2}{2}\sqrt{3}}{2} = \frac{c^2\sqrt{3}}{4}$$

Si sumamos las áreas de los triángulos equiláteros construidos sobre los catetos tendríamos que:

$$A_1 + A_2 = \frac{a^2\sqrt{3}}{4} + \frac{b^2\sqrt{3}}{4}$$

$$A_1 + A_2 = \frac{\sqrt{3}}{4}(a^2 + b^2)$$

Del teorema 1, sabemos que $a^2 + b^2 = c^2$. Por lo tanto, las sumas de las áreas anteriores quedarían así: $A_1 + A_2 = \frac{\sqrt{3}}{4}c^2$, cuyo resultado es el área del triángulo equilátero construido sobre la hipotenusa del triángulo. Que es lo que se quería demostrar.

Continuando con la ampliación del teorema de Pitágoras verificaremos si este se cumple cuando sobre los lados del triángulo rectángulo se construyen hexágonos regulares. Para el desarrollo de esta parte debemos recordar que es un polígono regular que, a juicio de Ramírez, (2011) es aquel que es equilátero y equiángulo, el ángulo central del polígono regular es el formado por dos vértices consecutivos del polígono y el centro del polígono, al segmento trazado perpendicularmente desde el centro del polígono a cada uno de sus lados se llama apotema y su longitud corresponde a la altura de cada uno de los triángulos en que puede descomponerse el polígono regular. Para calcular el área de un polígono regular utilizaremos la fórmula deducida por Vílchez, (2015) $A = \frac{nl^2}{4} \tan \left[\frac{\pi(n-2)}{2n} \right]$, donde l representa la longitud del lado del polígono regular y n el número de lados. Si se utiliza esta fórmula para el caso particular del hexágono tendríamos $A = \frac{3\sqrt{3}}{2} l^2$.

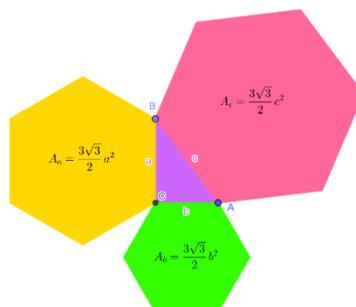
Teorema 3: En todo triángulo rectángulo, el área del hexágono regular construido sobre la longitud de la hipotenusa es igual a la suma de las áreas de los hexágonos regulares construidos sobre las longitudes de los catetos.

Demostración:

Sea $\triangle ABC$ un triángulo rectángulo de hipotenusa c y catetos a, b . Sobre cada lado de este triángulo se han trazado hexágonos regulares. Como se muestra en la figura 4

Figura 4.

Ampliación a hexágonos regulares



Si A_c representa el área del triángulo construido sobre la hipotenusa y A_a y A_b las áreas de los triángulos construidos sobre los catetos, entonces:

$$A_a = \frac{3\sqrt{3}}{2}a^2 \quad ; \quad A_b = \frac{3\sqrt{3}}{2}b^2 \quad ; \quad A_c = \frac{3\sqrt{3}}{2}c^2$$

Si sumamos las áreas de los hexágonos regulares construidos sobre los catetos tendríamos que:

$$A_a + A_b = \frac{3\sqrt{3}}{2}a^2 + \frac{3\sqrt{3}}{2}b^2$$

$$A_a + A_b = \frac{3\sqrt{3}}{2}(a^2 + b^2)$$

Como se ha demostrado anteriormente, $a^2 + b^2 = c^2$, ya que, a y b son los catetos de un triángulo rectángulo. Si esto lo reemplazamos en la fórmula anterior se obtiene que $A_a + A_b = \frac{3\sqrt{3}}{2}c^2$ que es exactamente el área del hexágono regular construido sobre la hipotenusa. Que es lo que buscábamos demostrar.

Si continuamos aumentando la cantidad de lados de los polígonos regulares que se construyen sobre los lados del triángulo rectángulo llegará el momento que se alcanzará el círculo. Tal como lo afirma Vásquez, (2012) el círculo es una extensión de los polígonos regulares, cuando el número de lados se extiende hacia el infinito.

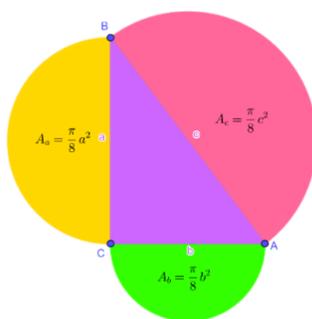
Teorema 4: En todo triángulo rectángulo, el área del semicírculo construido teniendo como diámetro la longitud de la hipotenusa es igual a la suma de las áreas de los semicírculos construidos teniendo como diámetros las longitudes de los catetos.

Demostración:

Sea $\triangle ABC$ un triángulo rectángulo de hipotenusa c y catetos a, b . Sobre cada lado de este triángulo se han trazado semicírculos como se muestra en la figura siguiente.

Figura 5.

Ampliación a semicírculos



Si A_c representa el área del triángulo construido sobre la hipotenusa y A_a y A_b las áreas de los triángulos construidos sobre los catetos, entonces:

$$A_a = \frac{\pi \left(\frac{a}{2}\right)^2}{2} = \frac{\frac{\pi a^2}{4}}{2} = \frac{\pi}{8} a^2$$

Siguiendo un procedimiento similar se obtiene que: $A_b = \frac{\pi}{8} b^2$ y $A_c = \frac{\pi}{8} c^2$

Al sumar A_a y A_b se tiene:

$$A_a + A_b = \frac{\pi}{8} a^2 + \frac{\pi}{8} b^2$$

$$A_a + A_b = \frac{\pi}{8} (a^2 + b^2)$$

Nuevamente como a y b son los catetos de un triángulo rectángulo se tiene que $a^2 + b^2 = c^2$, por lo que: $A_a + A_b = \frac{\pi}{8}(a^2 + b^2) = \frac{\pi}{8}c^2$ que es justamente el área del semicírculo construido sobre la hipotenusa como diámetro. Con lo que queda demostrado el teorema.

Hasta el momento se han demostrado algunos teoremas en los que se cumple el teorema de Pitágoras para ciertos polígonos regulares construidos sobre los lados de un triángulo rectángulo. Sin embargo, antes de llegar a esto debemos realizar la demostración de un importante teorema que es de gran utilidad en próximas demostraciones.

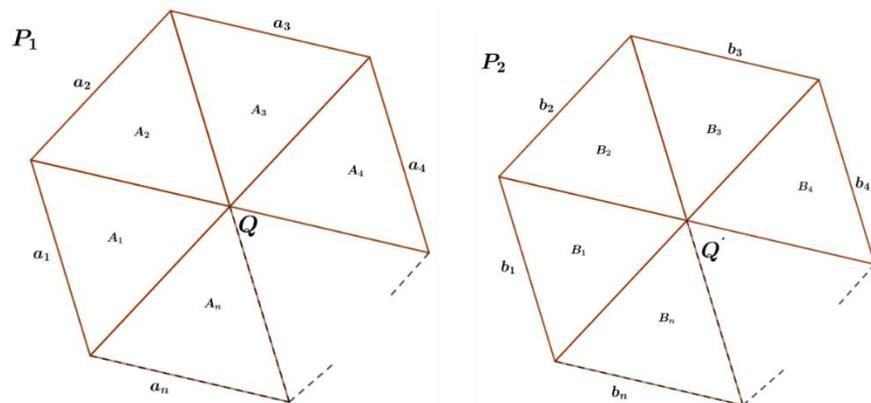
Teorema 5: La razón que hay entre las áreas de dos polígonos semejantes es el cuadrado de su razón de semejanza.

Demostración:

Consideremos los polígonos P_1 y P_2 como se muestran en la siguiente figura.

Figura 6.

Momentos de la demostración



En ellos, Q y Q' son puntos interiores homólogos (el objetivo es que el área de cada polígono quede adecuadamente dividida en triángulos mediante puntos interiores, vértices comunes de triángulos, que sean homólogos de un polígono a otro).

$A_1, A_2, A_3, \dots, A_n$ y $B_1, B_2, B_3, \dots, B_n$ son las áreas de los triángulos que se generan al unir Q y Q' con sus respectivos vértices.

Llamaremos A y B a las áreas de los polígonos P_1 y P_2 respectivamente. Sea r_L la razón de semejanza que hay entre ellos y r_A la razón entre sus áreas.

Se tiene que:

$$A = A_1 + A_2 + A_3 + \dots + A_n, \quad B = B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_n, \quad r_L = \frac{a_1}{b_1} = \frac{a_2}{b_2} = \frac{a_3}{b_3} = \dots = \frac{a_n}{b_n}$$

Por la razón de semejanza que existe entre los polígonos P_1 y P_2 , y por ser Q y Q' homólogos, entonces cada triángulo del polígono P_1 es semejante a su correspondiente triángulo del polígono P_2 , de modo que:

$\frac{A_1}{B_1} = \frac{A_2}{B_2} = \frac{A_3}{B_3} = \dots = \frac{A_n}{B_n} = (r_L)^2$, esto basado en que la razón que hay entre las áreas de dos triángulos semejantes es el cuadrado de la razón de semejanza.

$$\text{De aquí se obtiene que } A_1 = B_1(r_L)^2, A_2 = B_2(r_L)^2, A_3 = B_3(r_L)^2, A_n = B_n(r_L)^2 \quad (1)$$

Ahora consideremos la razón que existe entre las áreas de los polígonos P_1 y P_2

$$r_A = \frac{A}{B} = \frac{A_1 + A_2 + A_3 + \dots + A_n}{B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_n}$$

$$r_A = \frac{B_1(r_L)^2 + B_2(r_L)^2 + B_3(r_L)^2 + \dots + B_n(r_L)^2}{B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_n} \text{ reemplazando los valores obtenidos en (1)}$$

$$r_A = \frac{(B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_n)(r_L)^2}{B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_n}$$

$$r_A = \frac{B(r_L)^2}{B}$$

$$r_A = (r_L)^2$$

Con lo que queda demostrado que: la razón que hay entre las áreas de dos polígonos semejantes es el cuadrado de su razón de semejanza.

Ha llegado el momento de comprobar si el teorema de Pitágoras se cumple para el caso de cualquier polígono regular construido sobre sus lados. Para esta demostración se presenta la realizada por Zárate, (1996).

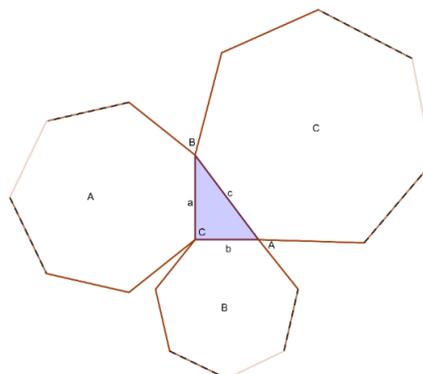
Teorema 6: Si sobre los lados de un triángulo rectángulo se trazan sendas figuras semejantes de modo que dichos lados sean homólogos en esa relación de semejanza, entonces la suma de las áreas de dichas figuras trazadas sobre los catetos es igual al área de la figura trazada sobre la hipotenusa.

Demostración:

Sea $\triangle ABC$ un triángulo rectángulo de hipotenusa c y catetos a, b . Sean A, B y C las áreas de las tres figuras semejantes construidas, respectivamente sobre a, b y c y estos lados son homólogos en esa relación de semejanza. Como se muestra en la figura siguiente.

Figura 7.

Ampliación a polígonos regulares



Aplicando el teorema 5, tenemos que:

$$\frac{A}{c} = \left(\frac{a}{c}\right)^2 = \frac{a^2}{c^2} \text{ y } \frac{B}{c} = \left(\frac{b}{c}\right)^2 = \frac{b^2}{c^2}$$

Por lo tanto, $A = C \left(\frac{a^2}{c^2}\right)$ y $B = C \left(\frac{b^2}{c^2}\right)$

Si sumamos A y B tenemos:

$$A + B = C \left(\frac{a^2}{c^2}\right) + C \left(\frac{b^2}{c^2}\right)$$

$$A + B = C \left(\frac{a^2}{c^2} + \frac{b^2}{c^2}\right)$$

$$A + B = C \left(\frac{a^2+b^2}{c^2}\right)$$

Por otro lado, el $\triangle ABC$ es un triángulo rectángulo y por el teorema 1 sabemos que $a^2 + b^2 = c^2$, así:

$$A + B = C \left(\frac{c^2}{c^2}\right)$$

$$A + B = C(1)$$

$$A + B = C$$

Con lo que hemos demostrado que el teorema de Pitágoras se cumple para todo polígono regular semejante construido sobre los lados de un triángulo rectángulo.

CONCLUSIÓN

Es indudable la importancia y trascendencia que ha tenido el teorema de Pitágoras a través de la historia. Incluso, como se ha mostrado en este artículo, para demostrar la veracidad de su generalización se ha recurrido a su versión más conocida en la que se construyen cuadrados sobre los lados del triángulo rectángulo. Es por ello, que consideramos necesario y de gran relevancia que la ampliación de este teorema sea objeto de estudio en los diferentes niveles educativos, ya que, representa una forma llamativa y motivadora de dirigir al estudiante hacia la demostración Matemática, conduciéndolo e impulsándolo a ir más allá de lo que le presenta el docente en el aula de clases.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angulo Moreno, J. (2014). Catálogo de videos sobre historia de las matemáticas. Un ámbito para la reflexión docente.
- Barrantes, M. C., Zamora, V., & Barrantes, M. (2021). Las demostraciones dinámicas del Teorema de Pitágoras. *Revista de Educación Matemática*, 36(1), 27-42.
- Barreto, J. C. (2009). Otras deducciones o extensiones del Teorema de Pitágoras a lo largo de la historia como recurso didáctico. *Números. Revista de Didáctica de las Matemáticas*, 70, 35-51.
- Cañas-Quirós, R. (2008). Pitágoras y los pitagóricos. *Acta Académica*, 43(Noviembre), 159-176.
- Cruz-Avilés, A., Ortiz Domínguez, M., Cruz Trejo, R., Garrido Hernández, V. J., Rosales Xicoténcatl, C. G., & Abreu Quijano, M. Ángel. (2016). Demostración algebraica del teorema de Pitágoras. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 3(6). <https://doi.org/10.29057/ess.v3i6.352>
- Del Sol, C. L. R. M. (2012). Algunos matemáticos y sus principales aportes (Primera parte). *Revista Conrado*, 8(33). 56-62



García, J. C. B. (2010). Deducción y extensión más general del Teorema de Pitágoras. *Números*, 75.

Guachiac y Guachiac, M.A. (2018). Geogebra y su incidencia en el aprendizaje del teorema de Pitágoras. [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar.

Guzmán, M. F., & Ruiz, C. J. S. (2014). Matemáticas y competencias básicas a partir de la tablilla Plimpton 322 (1). *Suma: Revista sobre Enseñanza y Aprendizaje de las Matemáticas*, (77), 31-40.

López, M. B., Masot, M. C. B., Rodríguez, V. Z., & López, Á. N. M. (2018). El Teorema de Pitágoras, un problema abierto. *UNIÓN-REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN MATEMÁTICA*, 14(54).

Ramírez Chaparro, R. (2011). Construcción de polígonos regulares. [Tesis de fin de master]. Universidad Nacional de Colombia.

Vásquez Bernal, M. V. (2012). Una ampliación al teorema de Pitágoras. *Revista de Educación Matemática*, 37(3), 3-22.

Vílchez Quesada, E. (2015). Propuesta para hallar el área de un polígono regular utilizando El Geómetra (The Geometer's Sketchpad 3.0).

Zárate Salas, E. (1996). Generalización del teorema de Pitágoras. *Revista de Educación Matemática*, 8(2), 127-144



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



LAS TIC DESDE LA MIRADA DE LAS TENDENCIAS PEDAGÓGICAS CONTEMPORÁNEAS: RETOS Y PERSPECTIVAS ACTUALES

ICT FROM THE PERSPECTIVE OF CONTEMPORARY TEACHING TRENDS: CURRENT
CHALLENGES AND PERSPECTIVES

Johana Isbeth Marín Aparicio

Universidad Guadalupe Victoria, México.

johanaisbeth1981@gmail.com , <https://orcid.org/0000-0002-4343-9801>

Alma Rosa Haro Mota

Universidad Guadalupe Victoria, México.

alma_haro_mota@hotmail.com, <http://0000-0001-8316-1907>

María del Refugio Haro Mota

Universidad Guadalupe Victoria, México.

maria.haro@mex.aprende.edu.mx , <https://orcid.org/0000-0002-3635-229X>

Ana Marlene Martínez

Universidad Guadalupe Victoria, México.

martinezana@umes.edu.gt , <https://orcid.org/0009-0006-3202-7242>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4079>

Recibido: 1-2-2023, Aceptado: 3-4-2023

RESUMEN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en las aulas han supuesto un cambio de metodología en la educación del siglo XXI. Estas herramientas han precipitado una revolución



tanto para alumnos como profesores, teniendo que adaptar su forma de aprender y de enseñar a un nuevo contexto educativo.

El objetivo es brindar herramientas necesarias que permitan eliminar brechas tecnológicas, con la finalidad de dar un seguimiento preciso y real de los procesos educativos, permitiendo adaptarse y buscar la evolución en el ámbito profesional y en las formas de comunicación.

Al ser un artículo teórico, el método implementado es la sistematización de aportes y puntos de vistas de variados autores, partiendo de una selección bibliográfica de fuentes confiables que refieren al impacto actual de las TIC en la Educación, así como las Tendencias Pedagógicas que fortalecen estrategias para construir ambientes alfabetizadores. Se concluye mencionando que actualmente se vive a pasos colosales sobre el uso de las nuevas tecnologías donde el contexto educativo no es excepción, se recomienda innovar la práctica para alcanzar los objetivos, teniendo presente que un tablero y el aula física pasó a un segundo plano.

Palabras Clave: Tendencias pedagógicas, perspectivas, retos, potencialidades.

ABSTRACT

Information and communication technologies (ICT) in the classroom have led to a change in methodology in education in the 21st century. These tools have precipitated a revolution for both students and teachers, having to adapt their way of learning and teaching to a new educational context.

The objective is to provide necessary tools that allow the elimination of technological gaps, in order to give a precise and real follow-up of the educational processes, allowing to adapt and seek evolution in the professional field and in the forms of communication.

Being a theoretical article, the method implemented is the systematization of contributions and points of view of various authors, based on a bibliographic selection of reliable sources that refer to the current impact of ICT in Education, as well as Pedagogical Trends that strengthen strategies. to build literacy environments. It concludes by mentioning that colossal steps are currently being taken on the use of new technologies where the educational context is no exception, it is



recommended to innovate the practice to achieve the objectives, bearing in mind that a board and the physical classroom went to the background.

Keywords: Pedagogical trends, perspectives, challenges, potential.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación en la educación representan los nuevos entornos de aprendizaje y por su impacto, son desarrolladoras de competencias necesarias para el aprendizaje y generadoras de habilidades para la vida; no obstante, es importante también considerar los retos que se deben vencer para que en la educación superior se garantice el acceso a los avances tecnológicos en condiciones accesibles.

En un proceso de enseñanza-aprendizaje juegan un papel importante las tecnologías de la información y comunicación como apoyo en la interacción con actividades didácticas que integran lo visual, novedoso e interactivo; incentiva el uso de aplicaciones, plataformas y redes sociales; con el propósito de promover nuevas formas de enseñanza, facilitar la búsqueda de información y comunicación, el desarrollo de actividades prácticas del quehacer docente como las videoconferencias, las cuales tienen la finalidad de constituir un servicio que permita poner en contacto a un grupo de personas mediante sesiones interactivas para que puedan ver y escuchar una conferencia.

La información está organizada de tal manera que se parte del análisis de las tendencias pedagógicas contemporáneas para posteriormente puntualizar en las crisis educativas que se presentan en la actualidad a manera de áreas de oportunidad y crecimiento para concretar en estrategias que permitan el desarrollo tecnológico desde la aplicación de alternativas de recuperación en la enseñanza y aprendizaje con el uso de las nuevas tecnologías, cada uno desglosado en los siguientes bloques de análisis.



Tendencias Pedagógicas Contemporáneas

En su devenir evolutivo, histórico y concreto, la Pedagogía ha estado influida por condiciones económicas, políticas, culturales y sociales, las cuales han intervenido, con mayor o menor fuerza en el desarrollo del nuevo conocimiento pedagógico, o lo que es igual, en el surgimiento y aplicación de los procedimientos dirigidos a favorecer el hecho de la apropiación por parte del hombre, de la información requerida para el enfrentamiento exitoso de las situaciones cambiantes de su entorno material y social, en consecuencia con sus propios intereses y en correspondencia con el beneficio de los demás.

En las tendencias pedagógicas se plantean y son objeto de análisis sus bases filosóficas y psicológicas que normalizan las formas del trabajo que se ha de desarrollar en el proceso de enseñanza y al mismo tiempo, facilitador de un aprendizaje eficiente del papel que se le asigna tanto al educando como al educador y se plantean así mismo las repercusiones que éstas hayan podido tener en la práctica pedagógica desde el mismo momento en que fueron presentados hasta los momentos actuales.

A continuación, se enuncian algunas de las tendencias pedagógicas contemporáneas más significativas.

El *modelo tradicional* de la educación que han recibido las personas origina los problemas fundamentales que se presentan en las vías de los países en desarrollo. No existe una metodología de enseñanza para alfabetizados que se encuentre libre de vicios en los que el educando no es visto como sujeto sino como objeto, con la intención de “domesticarlo” a través de los métodos tradicionales de alfabetización. Estos instrumentos responden a la política educacional establecida, en donde “el educando es el objeto de la manipulación de los educadores que responden a su vez, a las estructuras de dominación de la sociedad actual” (Freire, 1968, p.6), al respecto, se menciona que este proceso de concienciación o el darse cuenta, llevará a las personas a la liberación de sus



pensamientos con la intención de la “integración en su realidad nacional, como sujeto de su historia y de la historia”.

El modelo tradicional educativo, tiene un formato rígido en el que el ambiente en el que se desarrolla se asume que el profesor es el que sabe y el que tiene el conocimiento absoluto, por lo que la participación del estudiante se ve coartada por esta razón. La comunicación y las relaciones interpersonales no son adecuadas y se da en función a premio o castigo, por lo tanto, la autoridad máxima es el profesor mientras que el rol que juega el estudiante es de oyente, lo que no le permite adentrarse a nuevas posibilidades de aprender y crear conocimiento, tal como lo propone el constructivismo. Negada la posibilidad de que el alumno piense, analice, refute y proponga.

Por su parte, la *escuela nueva* propone formar a los alumnos del modo más completo posible, con una personalidad integralmente desarrollada en procesos educativos que contemplen no solo lo intelectual en sentido restringido, sino también lo afectivo, psicológico, el sentido de lo corporal y lo social. Se trata de superar el desarrollo unilateral de los aspectos intelectuales, poniendo en movimiento la personalidad total de los alumnos sobre la base de concebir al hombre como una totalidad, una unidad única e irrepetible.

En relación con este principio de *educación activa*, se propone que el alumno no debe ser un receptor pasivo de lo que el docente le transmite, sino un protagonista activo en el proceso educativo. El centro de la relación se desplaza del docente al alumno, considerándolo como artesano de su propio aprendizaje así, el alumno aprende principalmente a través de su experiencia individual y grupal, y se auto transforma creciendo, en el proceso de su propia actividad, es decir aprende haciendo.

El principio de educación activa puede no ser comprendido correctamente si se le reduce solo a incorporar actividades. Se trata de que estén diseñadas de manera que posibiliten una relación del sujeto con el medio promoviendo una reestructuración de sus propios esquemas referenciales y



la modificación de los objetos con los que interactúa. A través de su participación activa, el alumno va aprendiendo no tanto a repetir de memoria los libros al docente, sino a establecer relaciones, a aprender a aprender, a poder expresarse, es decir, a desarrollar una personalidad integral y activa que le posibilite ser el gestor principal de su propio crecimiento.

Hoy en día, autores como Serrano Sánchez et al. (2016) afirman que la tecnología educativa constituye una disciplina encargada del estudio de los medios, materiales, portales web y plataformas tecnológicas al servicio de los procesos de aprendizaje; en cuyo campo se encuentran los recursos aplicados con fines formativos e instruccionales, diseñados originalmente como respuesta a las necesidades e inquietudes de los usuarios. Estos autores coinciden en el estudio del uso de las TIC dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje (tanto en contextos formales como no formales), así como el impacto de las tecnologías en el mundo educativo en general a través de las tecnologías educativas. Alegan que todo radica en un enfoque sociosistémico, donde se analicen procesos mediados con y desde una perspectiva holística e integradora.

Por su parte, Area Moreira (2009) señala que la tecnología educativa es un campo de estudio que se encarga del abordaje de todos los recursos instruccionales y audiovisuales; por tal motivo, el número de herramientas tecnológicas se ha multiplicado exponencialmente (actividades digitales de aprendizaje, portafolios, elaboración de blogs, entre otros), diseñadas para dinamizar los entornos escolares y promover la adquisición de nuevas competencias.

Se logra identificar que las Tecnologías de Información y Comunicación solo agrupan aquellos recursos relacionados con los medios de comunicación (cine, televisión, radio, internet) que sirven y son responsables para transmitir contenidos con valor educativo a un grupo de participantes o una sociedad. En este orden de ideas, de acuerdo con Begoña (2009) los continuos avances de la tecnología dan origen a diferentes procesos de comunicación que estimulan interacciones diversas que impulsan al sistema educativo a ofrecer nuevas alternativas para la formación y redimensionan los procesos de comunicación dentro de la enseñanza. Estas nuevas



alternativas en las comunicaciones cada vez se presentan con mayores posibilidades de acceso para un público más amplio y diverso, lo cual potencia su empleabilidad en el ámbito educativo.

Por otra parte, la *Pedagogía Autogestionaria* le confiere al profesor un papel menos directivo, como de renuncia a la posesión exclusiva del poder para ser éste compartido con el grupo. Él mismo se sitúa a disposición de los alumnos, a los cuales ofrece no sólo sus conocimientos, sino también su ayuda para que logren sus objetivos. Se comporta, en definitiva, como un animador que plantea preguntas, crea situaciones problemáticas, al mismo tiempo que estimula y muestra situaciones probables y alternativas posibles, todo lo cual enriquece sus relaciones con el grupo permitiéndole lograr de él resultados cuantitativa y cualitativamente superiores, siempre en base de un principio de demanda de honda significación psicológica, por tanto, representa un cambio radical en cuanto a la relación de poder maestro-alumno se refiere.

La Pedagogía Autogestionaria como tendencia pedagógica tiene como objetivo supremo la transformación del proceso educativo capacitivo y establece como punto de partida, una integración participativa directa de todos los interesados, profesores, alumnos e incluso los padres, en la planificación, organización y desarrollo de todas las esferas de la vida práctica y espiritual-psicológica del educando, con estimulación de la autonomía y la creatividad, el análisis crítico y contrapuesto de los posibles distintos puntos de vista acerca de una misma situación, con lo que se rompe, de manera definitiva y productiva respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje, las aptitudes pasivas y rutinarias de estudiantes y profesores.

Hablar de tendencias pedagógicas contemporáneas ha sido y sigue siendo importante, pues de acuerdo con los sistemas políticos de cada país y a la tendencia pedagógica adoptada, se genera un producto que influye cultural, económica y políticamente en el desarrollo de una Nación. El ser humano es dinámico, piensa, genera cambios sociales, culturales, políticos y científicos de ahí la importancia de generar una escuela nueva que gestione cambios y se actualice de acuerdo con las nuevas tecnologías y redes de comunicación.



Crisis Educativa Actual, alternativas y estrategias de recuperación

Después de valorar las Tendencias pedagógicas contemporáneas, cabe analizar un poco sobre el panorama actual de la educación desde la perspectiva de la crisis educativa que se vive y sobre todo las posibles, alternativas y estrategias de recuperación con la finalidad de identificar las graves problemáticas provocadas por el coronavirus que han afectado desproporcionadamente a la población estudiantil, ya que no todos los niños y niñas tuvieron las mismas oportunidades de acceso a internet o dispositivos inteligentes que les permitieran continuar aprendiendo desde casa, aunque para muchos de los estudiantes el cierre temporal de escuelas no significó que se interrumpiera por un tiempo la educación, sino que fue un final obligado a su formación, que les llevó a dedicarse a cuestiones laborales de apoyo económico para sus familias o problemas por la salud.

El aumento de desigualdades en cuanto al derecho de la educación ha provocado que no todos tengan las mismas oportunidades, herramientas o accesos necesarios de manera que se pudiera garantizar que todos los niños participen en igualdad de condiciones. Al respecto, Viteri et al. (2021) señalan que las agendas y discusiones educativas deben centrarse en desarrollar estrategias para identificar aquellos que están en riesgo de abandono y focalizar las políticas para prevenir abandono escolar brindando conectividad a los que no logran aprender por falta de acceso a computadoras, mejorar las condiciones sanitarias de las escuelas para garantizar seguridad en los centros contando con mejor infraestructura tecnológica, además de preparación docente en estas habilidades digitales permitiendo emplear la conectividad de Internet y combinar la educación presencial y remota mediante la tecnología como educación híbrida, que permita apoyar a los padres con estrategias para evitar el rezago de sus hijos y brindarles herramientas de atención socio emocional.

Mendoza (2020) que hace referencia a que el miedo que se tenía de que la tecnología reemplazara al docente está poco fundado, por lo menos en las condiciones actuales ya que en el



escenario educativo mexicano desde educación básica hasta la educación superior aún falta un largo camino por recorrer para considerar que la tecnología por si sola pueda tomar autonomía ya que no se trata únicamente de dispositivos sino de un conjunto de factores como los Planes y Programas de estudio, la misión y visión de las Instituciones Educativas, la planeación docente,

Entre otros factores, considerando que las TIC ofrecen una variedad de oportunidades para el desarrollo de procedimientos promotores de una educación inclusiva, colaboradoras durante el proceso de enseñanza-aprendizaje en los diferentes niveles educativos, dentro y fuera del aula. Es por ello que Reyes y Prado (2020:2) pretenden brindar una revisión bibliográfica para reconocer a las TIC como herramientas facilitadoras de los sistemas de educación inclusiva, exponiendo algunos de los recursos que ofrecen dichos sistemas y las propuestas de políticas de inclusión en la educación.

Correa (2020) refiere que las TIC fortalecen aquellos alumnos que aprenden de manera visual y auditiva, pero también el docente se puede apoyar de recursos digitales interactivos para aquellos que aprenden de manera Kinestésica. A partir de que las TIC fueron cobrando relevancia llegando al aula como recurso didáctico para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Al respecto ya desde el 2018, Médicis señalaba que estas tecnologías permiten entrar a un mundo nuevo lleno de información, de fácil acceso tanto para docentes como para alumnos. De igual manera, facilitan el ambiente de aprendizaje, adaptándose a nuevas estrategias que permiten el desarrollo cognitivo, creativo y divertido en las áreas tradicionales del currículo. Con el uso de las computadoras o de las TIC, los estudiantes desarrollan la capacidad de entendimiento y de la lógica, favoreciendo así el proceso del aprendizaje significativo en ellos (p.43).

En la actualidad los alumnos invierten demasiado tiempo jugando video juegos, utilizando el internet y los ordenadores para comunicarse en tiempo real con personas en otros lugares... sin embargo estas herramientas tecnológicas deberán brindarles las herramientas necesarias para



aprovechar la aplicación de contenidos académicos, donde los profesores tienen el gran reto de hacerlo dinámico y flexible y deberán despertar el interés de los alumnos por participar en las prácticas educativas vigentes en los planes y programas con sus respectivas adecuaciones al uso de las TIC.

Por su parte, Razo (2018) declara en su artículo que las nuevas posibilidades que ofrece la sociedad de la información digital exigen nuevas competencias a todas las personas para no quedarse convertidas en "analfabetas digitales" (p.54). Lo que pretende explicar es que se hace necesario adquirir las competencias mínimas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para acceder de forma más rápida a la circulación del conocimiento y la información.

El estudiante deja de ser un simple receptor para convertirse en un agente dinámico del contexto haciendo uso del conocimiento que ha adquirido en cuanto a las diversas áreas del conocimiento vinculado ahora al uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Para desarrollar aprendizajes significativos en el salón de clases a partir del uso de estas tecnologías se deben apropiarse de estrategias y tácticas que le ayuden a delimitar el acceso al conocimiento.

Dentro del campo de estudio que nos ocupa, Rubio et al. (2016) comenta que es frecuente encontrar la expresión competencia mediática, haciendo alusión a la combinación de actitudes, destrezas y conocimientos necesarios para desenvolverse de forma activa en un determinado contexto. La comunicación es un fenómeno bastante complejo que no puede tratarse de forma aislada, de modo que es necesario establecer una serie de indicadores o dimensiones que nos permitan saber cuándo una persona tiene adquirida esa competencia mediática (p.5).

Las nuevas tendencias tecnológicas son escenarios propicios para la aparición de sociedades del conocimiento con la finalidad de capacitar a los alumnos en el empleo de herramientas tecnológicas que mejoren sus habilidades competitivas, motivando a las generaciones a la



investigación y mejorando sus estándares en la calidad de vida, así se poseen capacidades y competencias que les permiten la construcción del conocimiento de manera innovadora y en permanente equilibrio que les permite dar solución a problemáticas reales.

López (2012) declara que el uso de las TIC en la sociedad tiene las ventajas de promover la búsqueda de información, además de la retroalimentación, así se puede promover el trabajo en equipo y la autoevaluación para la autonomía. Las actividades son lúdicas y el software empleado es software libre y su uso es relativamente sencillo para el uso de elementos multimedia como audio, video, animaciones flash, entre otros, pues son recursos que se implementan sin muchos problemas en cualquier plataforma Moodle (p.312).

La implementación de actividades interactivas en un aula virtual reforzará el proceso de aprendizaje a partir de la retroalimentación y autoevaluación que posibilitan una mejora de calidad educativa y la creación de ambientes alfabetizadores de aprendizaje que favorezcan el poder identificar los factores que condicionan la creación de estos recursos didácticos multimedia favoreciendo con ello todo el proceso educativo.

Ramón (2021) refiere al entorno digital como una difusión de conocimientos y contenidos de forma muy amplia a través de distintas herramientas informáticas y con una gran velocidad de propagación entre los sujetos. Sin embargo, el acceso a la sociedad de la información a través de los medios digitales no está exento de provocar lo que se ha llamado como “brecha digital”, en el que influyen no solo las dificultades de acceso a internet, sino también las denominadas competencia digital que son diferentes entre los distintos colectivos (p.5).

Los alumnos, como usuarios, pueden desarrollar una conducta activa o pasiva en relación con el consumo de los contenidos digitales en la sociedad actual. Este contenido le puede influir no solo en lo que se refiere a las pautas de comportamiento, sino también en el entorno en el que se desenvuelve. Pasa de ser un sujeto pasivo a ser un sujeto activo. Las oportunidades que brinda



el Internet para facilitar muchas de las actividades y contribuir al desarrollo personal son de gran importancia, sin embargo, también tiene algunos riesgos, sobre todo en el caso de los niños y adolescentes ya que muchas veces no hay una adecuada atención por parte de los adultos para el control y uso del Internet. Para ello se describe a continuación cómo aprender y enseñar con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Aprender y Enseñar con las TIC

Actualmente muchos países han estado inmerso en constantes cambios educativos y sobre todo los últimos 2 años a causa de la pandemia de COVID-19, razón por la cual, la labor del docente es fundamental para que los estudiantes aprendan y se evite el rezago educativo, el docente debe estar preparado para enfrentar esos retos que la sociedad de hoy en día demanda, desde la incorporación de las tecnologías y el reconocimiento de la necesidades actuales, el docente no puede dar marcha atrás y debe avanzar al mismo ritmo que el contexto en que se desenvuelve.

Partiendo de esto, es necesario preguntarse cómo la educación ha dado respuesta a la capacidad innovadora. Hoy en día los docentes y actores que se desenvuelven en el ámbito educativo deben recurrir a distintas metodologías para dar respuesta a estos desafíos (González, 1998; Farnum Castro, 2022).

Levy (2011) menciona que “las TIC y el uso de internet avanza a gran velocidad lo que ha provocado un cambio cultural y social” (p.23), creando así la necesidad de modificar la forma de enseñar, sin embargo, los docentes requieren de un cambio de actitud para llevar a cabo este proceso, pues las TIC deben estar incluidas en la educación, ya que los nuevos medios están creando una nueva sociedad a la que el sistema educativo tiene que servir.

Para el sistema educativo esto plantea nuevos retos que llevan a la formación tecnológica de los docentes y fomentar en ellos una actitud positiva para que sepan aprovechar los recursos

didácticos. El rol del profesor se vuelve más importante pues deja de ser un instructor para convertirse en orientador, facilitador y mediador de aprendizajes.

Los docentes deben ser, de acuerdo con lo que menciona Lizarazo y Andión (2013) “capaces de identificar los componentes de los programas y mejorar las competencias básicas con la inclusión del desarrollo de competencias TIC” (p.65), utilizando las tecnologías, herramientas y contenidos digitales variados como parte de las actividades a desarrollar dentro del aula. Es por ello, que ahora esta profesión exige mayor esfuerzo y dedicación, el docente debe ser quien acompañe al alumno en el proceso de aprendizaje, dejar de ser la fuente del conocimiento para ser guía, facilitando el uso de los recursos y herramientas que se necesitan para elaborar nuevos conocimientos y destrezas, acentuar su papel de orientador y mediador.

Actualmente las TIC en el aula son una necesidad como herramienta de trabajo básica en el profesorado y en el alumno (Fernández, 2023), ya que la escuela debe garantizar la alfabetización digital, material didáctico, fuentes de información e instrumentos para realizar los trabajos educativos, por lo que es importante la presencia de dispositivos móviles en los salones desde los primeros grados de educación básica con finalidad informativa, de comunicación, lúdica e instructiva.

En algunos países de Latinoamérica, las TIC han facilitado a profesores y alumnos la labor en los procesos educativos, no solamente partiendo de metodologías específicas sino también reformulando propósitos derivados de los planes y programas de educación vigentes. Por ello, la importancia de tener en cuenta los tipos de estrategias que deben seguir los docentes, así como los materiales que deberán emplear para poder evaluar los diferentes aspectos que intervienen en el proceso de aprendizaje de sus alumnos y el poder constatar la eficacia y eficiencia del uso de estos medios tecnológicos en la educación para corregir o mejorar los lineamientos generales y desarrollar proyectos educativos en los que se puedan obtener mejores resultados con los alumnos.



De acuerdo con Coll (2021) el desfase constatado entre expectativas y realidades no puede atribuirse únicamente a problemas de acceso, es necesario que los profesores y alumnos enfrentados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación realicen esfuerzos conjuntos que les permitan desarrollar un interés en el trabajo que facilite el manejo de los medios tecnológicos y que sean aprovechados mediante cursos en línea o algunas otras opciones formativas que permitan la actualización correspondiente para el manejo de dicha tecnología educativa.

Así mismo al contemplar a las TIC como herramientas de comunicación y de búsqueda, acceso, procesamiento y difusión de la información cuyo conocimiento y dominio es necesario en la sociedad actual (Coll, 2021) es relevante que se integren como un contenido curricular y como un objeto de enseñanza y aprendizaje ya que permitirán que en un futuro las perspectivas de enseñanza sean positivas y mayormente productivas al eficientar el proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que se aprovechan los recursos y posibilidades que ofrecen estas tecnologías.

Implementar herramientas tecnológicas en el aprendizaje permite crear posibilidades infinitas de acuerdo a las necesidades e intereses de cada alumno para poder brindarles contenidos contextualizados a sus necesidades de aprendizaje, al mismo tiempo que se aprende de una forma más atractiva favoreciendo la comprensión desde recursos variados como los programas interactivos, materiales audiovisuales y herramientas multimedia que refuerzan el trabajo en red y sobre todo aumentan el interés por interactuar dinámicamente en el aula desarrollando la autonomía y favoreciendo el auto aprendizaje.

CONCLUSIÓN

Gracias a las TIC, se ha logrado mantener la continuidad de la educación, al mencionar la TIC podemos llegar a la confusión de que son plataformas y nada más, es un pequeño error ya que las Tecnologías de Comunicación e Información son un incontable conjunto de herramientas digitales y no digitales que simplifican y mejoran la calidad de educación.



En la educación actual, las corrientes pedagógicas contemporáneas responden al reclamo social de una formación que les permita a los sujetos resolver problemas de diferente índole de forma autónoma, esto significa, poder enfrentar la búsqueda de soluciones, encontrar una respuesta y tener algún control sobre ésta, dado que, en la mayoría de los casos, los problemas que se presentan implican encontrar respuestas nuevas a preguntas también nuevas (Cerezo, 2007).

El consejo para todos los educadores es mantenerse en la vanguardia, mejorando conforme la tecnología y las necesidades de nuestros estudiantes y el mundo, para que se pueda transformar un proceso tradicional de enseñanza-aprendizaje bajo una práctica docente innovadora, es necesario desafiar los obstáculos para mejorar una nueva concepción y práctica educativa que permita a todos los docentes transmitir conocimientos en forma rápida, hacer viable el acercamiento entre alumnos y docentes ubicados a largas distancias que permitiría el acceso real a la información y en cualquier momento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Area Moreira, M. (2009). Introducción a la tecnología Educativa. Universidad de La Laguna. <https://campusvirtual.ull.es/ocw/file.php/4/ebookte.pdf>
- Begoña Tellería, M. (julio-diciembre de 2009). Las nuevas tecnologías: posibilidades para el aprendizaje y la investigación. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*(15), 479-502. <https://www.redalyc.org/pdf/652/65213215011.pdf>
- Cerezo Huerta, H. (23 de mayo de 2007). Corrientes pedagógicas contemporáneas. Odiseo. *Revista electrónica de pedagogía*. <https://odiseo.com.mx/articulos/corrientes-pedagogicas-contemporaneas/>
- Coll, C. (2021). Aprender y enseñar con las TIC: expectativas, realidad y potencialidades. En R. Carneiro, J. C. Toscano, & T. Díaz (Coords.), *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Fundación Santillana. <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>



Correa Uribe, N. (2020). El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en el trabajo escolar de los docentes de educación primaria. [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional TESIUNAM Digital. <http://132.248.9.195/ptd2020/marzo/0801803/Index.html>

Farnum Castro, F. (2022). Nivel de uso y aprobación de las TIC por los docentes en el primer semestre 2020 en la Universidad de Panamá. *Societas*, 24(2), 415–437. Recuperado a partir de <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/3020>

Fernández Fernández, I. (2023). Las TIC en el ámbito educativo. (EDUCREA, Editor) Recuperado el 25 de marzo de 2023, de Área TIC: <https://educrea.cl/las-tics-en-el-ambitoeducativo/>

Freire, P. (2003). Política Educativa. En M. L. Iovanovich, *El pensamiento de Paulo Freire: sus contribuciones para la educación* (págs. 259-323). CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/formacionvirtual/20100720092748/19iovanovich.pdf>

González, R. (2007) *La Investigación en la práctica educativa: guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Madrid, España

Levy, P. (2011). *Cibercultura. La cultura de la sociedad digital*. Anthropos

Lizarazo, D., y Andión, M. (2013). *Símbolos digitales. Representaciones de las TIC en la comunidad escolar*. Siglo XXI.

López Bracho, R. (2012). *Diseño de recursos didácticos para aulas virtuales*. [Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma Metropolitana]. Repositorio Institucional Zaloamati. <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/5243>

Médcis Taticuan, J. C. (2018). *Implementación de las TIC en los procesos de lectura y escritura de los estudiantes de grado cuarto del Instituto Champagnat de Pasto*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional



Mendoza Castillo, L. (2020). Lo que la pandemia nos enseñó sobre la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudio Educativos*, L (Esp.), 343-352. DOI: <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.119>

Ramón Fernández, F. (2021). Menores de edad, integración social y entorno digital. Garantías y derechos en la sociedad de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. (Vol. 11). Editorial Universitat Politècnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/179115/6707.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Razo Delgado, M. (2018). Potenciar la comprensión lectora desde la tecnología de la información en el nivel primaria. [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional de la UNAM. <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0781789/0781789.pdf>

Rubio García, S., Adamuz Povedano, N., & Jiménez Fanjul, N. N. (2016). TIC y recursos mediáticos en el aula de Primaria. (J. M. Muñoz Gonzalez, Coord.) Colección didáctica y desarrollo.

Serrano Sánchez, J. L., Gutiérrez Porlán, I., & Prendes Espinoza, M. P. (2016). Reseñas. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 15(3), 169-170. <https://relatec.unex.es/article/view/2711/1935>

Viteri, A., Morduchowicz, A., & Rieble, S. (24 de marzo de 2021). Después del COVID-19, ¿qué? La educación de América Latina y el Caribe hacia el futuro. Enfoque Educación: <https://blogs.iadb.org/educacion/es/despues-del-covid-19-que-la-educacion-de-america-latina-y-el-caribe-hacia-el-futuro/>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



EL RECURSO HUMANO EN LA PANDEMIA Y EL TELETRABAJO

HUMAN RESOURCES IN THE PANDEMIC AND TELEWORK

Basilio Fernández

Universidad de Panamá, Panamá
basilio.fernandez@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0002-3793-3774>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4080>

Recibido: 5-1-2023, Aceptado: 13-3-2023

RESUMEN

Los colaboradores de una empresa tienen esa capacidad para razonar y reaccionar a los cambios, más allá de solo tener un carácter adquirido. Son tiempos difíciles para el mundo, pero dentro de esas adversidades, se han tenido que adaptar a grandes cambios. Reforzar medidas de higiene conocidas, y prepararse para lo inesperado, desde adaptarse al uso de plataformas tecnológicas como medio de contacto laboral, adaptarse a leyes nuevas y vivir en aislamiento. En este punto, se puso a prueba la resiliencia de colaboradores y las empresas. Para este estudio, el objetivo de la investigación fue conocer la experiencia de los empresarios y trabajadores en la pandemia y su adaptación al teletrabajo; para esto, se realizó una investigación cualitativa. El estudio abarca el año 2020, aplicando la técnica de la encuesta a través de entrevistas a dos subgrupos de trabajadores acerca de su experiencia con el teletrabajo. Los resultados más importantes determinaron que se necesita invertir en la formación y transformación digital, de los trabajadores y las empresas, respectivamente, sin importar situaciones excepcionales, por lo que se puede concluir que la pandemia evidencia esa carencia en esa transformación.

Palabras Clave: recursos humanos, mercado de trabajo, productividad laboral, pandemia.



ABSTRACT

The employees of a company have that ability to reason and react to changes, beyond just having an acquired character. These are difficult times for the world, but within these adversities, they have had to adapt to great changes. Reinforce known hygiene measures, and prepare for the unexpected, from adapting to the use of technological platforms as a means of work contact, adapting to new laws and living in isolation. At this point, the resilience of employees and companies was tested. For this study, the objective of the research was to learn about the experiences of employers and workers in the pandemic and their adaptation to teleworking. For this, a qualitative research was carried out. The study covers the year 2020, applying the survey technique through interviews with x subgroups of workers about their experience with teleworking. The most important results determined that it is necessary to invest in the training and digital transformation of workers and companies, respectively, regardless of exceptional situations, so it can be concluded that the pandemic shows this lack in this transformation.

Keywords: human resources, labor market, labor productivity, pandemic.

INTRODUCCIÓN

El mundo cambió con la llegada de la pandemia ocasionada por el COVID-19, tomando desprevenida a toda la población ante los cambios que ocasionó este suceso a nivel personal, de las empresas y en la economía. Los colaboradores vivieron un nivel de incertidumbre que anteriormente no habían experimentado (Pellitero Espina, 2021). La economía familiar, calidad de vida y hasta la salud mental, quedarían impactadas en el desarrollo de las actividades de las organizaciones. Aunque “el talento humano que proviene de las personas que laboran para la organización termina expresando la principal estrategia de competencia y sostenibilidad” (Y.O. Nieto, 2020, p. 76), no pocos fueron quienes se sintieron atrapados ante la necesidad de adquirir conocimientos rápidos de tecnología y enfrentar la adaptación a una forma nueva de trabajo donde,



estar desde el hogar sin horarios predefinidos, llevó al desgaste y reclamo por una situación inesperada.

En Panamá, la Ley 126 del 18 de febrero de 2020 “Que establece y regula el teletrabajo en la República de Panamá y modifica un artículo del Código de Trabajo”, llegó a formar partes de las leyes de la República a escasos días de la declaración de la pandemia y de la emergencia sanitaria nacional, estableciendo una relación de voluntariedad al teletrabajo por parte del colaborador y la aceptación de media jornada o la jornada completa para esta modalidad. Explorando la percepción sobre calidad de vida laboral de los colaboradores y “cómo el éxito organizacional actual se basa en la percepción positiva de los empleados hacia las condiciones físicas y emocionales de sus puestos de trabajo” (Cruz Velazco, 2018, p. 75), fue evidente la impresión de que el recurso humano quedó atrapado entre un país cerrado y la incertidumbre laboral y económica, adaptándose a nuevas reglas con decretos de excepción, que más allá de resolver problemas, dio cabida a inconvenientes en la relación laboral producto de la escasez, la necesidad para algunos y la oportunidad para hacer cambios en las empresas.

Esas situaciones trataron de reflejarse en este artículo, para que sirva como referencia de las experiencias vividas por el recurso humano durante la pandemia y la aplicación del teletrabajo. Se pretende dar un punto de vista sobre estas circunstancias, más allá de las vicisitudes creadas por el debilitamiento de la economía, la salud emocional y el estrés laboral propio de estas condiciones. Como quiera que las situaciones pueden ser distintas, se pretende que las aquí estudiadas puedan servir de ayuda para futuros estudios.

MÉTODOS

Para esta investigación de carácter cualitativo, no experimental y longitudinal, se optó por el intercambio de experiencias gerenciales de un grupo privado de empresas que mantuvo reuniones mensuales desde la declaración de la pandemia. De hecho, el grupo se creó para hacer compras en conjunto para este período, aprovechando la economía de escala durante los tiempos difíciles. En los 8 últimos meses del año 2020 y parte del 2021 se utilizó la comunicación vía *Zoom*, *Meet*, y



WhatsApp. A finales de 2021 y en el 2022 las reuniones fueron presenciales, mostrando un intercambio de ideas franco y abierto.

Utilizando la técnica de la encuesta, los participantes fueron informados de la intención de escribir un artículo académico sobre el resultado de estas reuniones; se concertaron entrevistas individuales para obtener más detalles y poder escuchar de algunos colaboradores la narración de su experiencia personal en la pandemia y el uso del teletrabajo. Se dejó constancia formal de que todas las entrevistas serían realizadas de manera voluntaria, respetando el anonimato de las empresas y sus colaboradores, para evitar el sesgo propio de este método.

Con la técnica de la observación directa se pudieron percibir los distintos estados de ánimo de los encuestados, pero todos manifestaron un firme interés en cooperar al contar sus experiencias. Las entrevistas fueron cara a cara, en un ambiente ameno y cordial. La muestra por conveniencia estuvo compuesta por dos tipos de representantes del sector económico: empresarios y trabajadores, todos de Ciudad de Panamá. Entre los datos sociodemográficos de los encuestados, el 62% fue de sexo masculino y el 38% de sexo femenino, cuyos rangos de edad oscilaron entre los 41 a 50 años (86%) y de 51 a 60 (14%).

Para mejorar la comprensión de los resultados, se trabajó con tres variables descriptivas: ‘planificación estratégica’, ‘adaptación al teletrabajo’ y ‘pandemia’, desarrolladas con respecto al objeto de estudio para darle contexto. Posteriormente se aborda el resultado de las entrevistas, analizando las respuestas de los encuestados para alcanzar el objetivo de la investigación y conocer cómo fue la experiencia de los empresarios y trabajadores en la pandemia, así como su adaptación al teletrabajo, basándose en la medición cualitativa de las tres variables.

RESULTADOS

Planificación estratégica. Las organizaciones necesitan personal capacitado y empoderado de su puesto de trabajo, seguro de lo que hace. Esto se potencia más cuando ese individuo está formado y desarrollado de acuerdo con los procesos, políticas, procedimientos y costumbres diseñadas y normadas en los documentos formales de las organizaciones.

En los últimos años, las organizaciones han incursionado en la gerencia estratégica donde se enuncian la misión, visión, valores y objetivos: es en este último punto donde entra en acción la planificación (Schwartz & Vásquez, 1995). De acuerdo con la planificación estratégica, surgirán aquellos planes de acción que pueden implicar enfocarse en algunos temas específicos. Sin embargo, cualesquiera que sean esos planes, deben contener un espacio para la formación y desarrollo de los colaboradores, especialmente si implica la creación de un nuevo producto o servicio, actualización de normas y procedimientos, o la entrada en funcionamiento de un nuevo sistema de gestión interna.

La pandemia en su inesperada llegada y el teletrabajo en su formalidad tardía en el país, se combinaron para dejar (en muchos aspectos) en el medio al recurso humano carente del conocimiento y la formación del manejo de estas situaciones, principalmente en el aspecto tecnológico, donde se supone que la capacitación los ha preparado para enfrentar el uso de herramientas tecnológicas que faciliten su labor (Benítez, 2020). Sin embargo, primero se debía responder a la interrogante para saber cómo andaba la formación del recurso humano en temas tecnológicos y determinar hasta qué punto era importante o no la formación.

Es por este motivo, por lo que la planificación estratégica en la formación del recurso humano toma una importancia extrema cuando en los entornos internos y externos hay competencia, llega mano de obra especializada, o cuando hay un choque generacional. Aquí cada uno dará su aporte para que la organización marche bien. Será su formación y desarrollo lo que permitirá que haya una sincronía enfocada en el buen desenvolvimiento de las actividades de la empresa, ya que habrá innovación y dinamismo donde aflorarán aquellas habilidades creativas, humanas y técnicas.

Adaptación al teletrabajo. El teletrabajo no es nuevo, ni siquiera en Panamá. No obstante, la formalidad jurídica basada en una ley sí es la novedad. Algunos colaboradores con particularidades propias ya estaban haciendo teletrabajo en Panamá y en muchas partes del mundo, pudiendo negociar con sus organizaciones trabajar desde la casa, por consideraciones hacia situaciones familiares evidenciadas que dificultaban su presencialidad.



Quizá, para entender lo que es teletrabajo, primero se debe referir a la definición que describe “la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información” (Martínez Sánchez, 2012, p. 145). La parte medular de esto está centrada en ese apoyo de las tecnologías para poder realizar el trabajo remoto.

En el país, la Ley 126 del 18 de febrero de 2020, que establece y regula el teletrabajo en la República de Panamá, de hecho, modifica un artículo del Código de Trabajo panameño porque en la legislación laboral no existía el teletrabajo, si se toma en cuenta que data de 1972. Lo novedoso de la Ley 126 es que establece pautas para realizar el teletrabajo, sin embargo, al momento de la promulgación, llegó el cierre sanitario del país debido a la pandemia, sin oportunidad inmediata para su reglamentación (Morgan, 2020).

El recurso humano estaba desorientado, ya que la información era escasa. La discusión de la ley se centró en quién pagaba las facturas de la energía eléctrica e internet, sobre la tenencia o no de sillas ergonómicas, la señal de internet intermitente en algunas zonas del país, etc., dejando de lado el tema principal. Se tuvo que trabajar desde casa por un tiempo prolongado, con las distracciones propias del hogar y la familia. Los horarios laborales, en muchos casos no fueron respetados. El estrés de exigencias laborales y familiares al mismo tiempo fue frustrante para muchos trabajadores, evidenciado en el “miedo y ansiedad: ansiedad y temor de cometer errores, mostrar ignorancia o dañar a otros, no manejar las herramientas tecnológicas tal como debe hacerse” (Sarell, 2017, p. 31).

El teletrabajo, desde la óptica ganar-ganar, ofrece la oportunidad de aplicar las nuevas tendencias de atracción y retención del talento humano (Hidalgo, 2020), específicamente en lo que se refiere al salario emocional y más a tono con las aspiraciones de las actuales generaciones, donde “cada vez existen más posibilidades de recibir educación, comercializar y trabajar a través del empleo de las TIC, por lo que el teletrabajo resulta ser una opción muy buena y pertinente con la situación actual, al tiempo que una alternativa para la generación de empleo” (Nieto & Barboza, 2018, p. 103). El teletrabajo provee una percepción de mejor calidad de vida producto de menor



tiempo en el tráfico, dándole tiempo adecuado para descansar a aquellos colaboradores que residían en áreas alejadas de sus centros de trabajo y también del tiempo que pasaban con la familia.

El teletrabajo también conlleva a una serie de responsabilidades, entre ellas la formación tecnológica. Como se menciona en la definición de teletrabajo, significa mantener una comunicación apoyada en las TIC. La esencia no es solo trabajar desde la casa, pues en la preparación previa a la fase de teletrabajo está la revisión de los conocimientos tecnológicos como el uso de equipos, conocimientos de herramientas de conexión virtual, conexión desde afuera a los sistemas de las organizaciones, disponibilidad de internet y mantener cobertura permanente, además de contar con el equipo adecuado para esto (Santillán, 2020).

En estos aspectos radica que muchas empresas no le hayan podido sacar provecho a la ley. Sin el apego a la ley, el teletrabajo es muy utilizado por aquellas personas que trabajan por su cuenta y que, desde antes de esta, hacían esta actividad de manera habitual para ganarse la vida, dado que “el reto de cada persona es encontrar su valor y una contribución única que le permita sobresalir en su campo de laboral” (Institución Universitaria Esumer, 2018, p. 54).

Definitivamente, los avances tecnológicos han modificado el estándar de las relaciones laborales, específicamente esa relación organización/prestador de servicios. Muchas organizaciones han utilizado esta premisa para ahorrar espacios, alquileres y realizar cambios en la relación laboral. Se transformaron de colaboradores de planta a prestadores de servicios independientes, con un ahorro significativo de la carga laboral social en sus gastos de mano de obra y gastos generales para la organización.

Pandemia. Desde hace ya varios años, ha habido amagos de situaciones pandémicas alrededor del mundo, acompañados con cuarentenas sectorizadas y medidas preventivas del cuidado sanitario, sobre todo con la aparición del virus del SARS-CoV-2. Esto inició con la AH1N1 en el 2009 (Szomszor, Kostkova & Quincey, 2010). Uno que estuvo restringido al continente africano fue el Ébola, pero también estuvo el ZIKA y la frecuente influenza, hasta que llegó el COVID-19.

La última pandemia registrada fue la llamada fiebre española en 1918-1920, de la ya quedan pocas personas que puedan contar su experiencia de la situación en aquella época (G.A. Nieto, 2020). Eran otros tiempos, con movilidad reducida o grandes distancias que recorrer para ir de un país a otro. Los avances científicos eran muy limitados porque no se contaba con la tecnología, ni con los medios de comunicación adecuados para hacer llegar las advertencias.

La pandemia ocasionada por el COVID-19 llegó en medio de actividades económicas y culturales. La decisión del cierre de las actividades del país llegó tarde, ante la suspicacia de un derrumbe de la economía y la falta de preparación para encarar la situación hospitalaria ante el aumento creciente de casos, volviendo urgente la necesidad de generar el conocimiento necesario que transformara a una sociedad tradicional en otra “cognitivamente mejor preparada para enfrentar no solo los desafíos a corto y mediano plazo” (Morales, 2021, p. 1), sino para la posteridad.

El cierre de casi el 100% las actividades del país, trajo consigo el deterioro de la economía en todos sus aspectos y el desmejoramiento de la calidad de vida de muchos, exponiendo la fragmentación, tensión de las relaciones laborales y el afloramiento de niveles de estrés (Martínez, 2020) que se reflejó en muchos panameños. La pandemia hizo recordar aquellas medidas de lavado de manos enseñadas desde la infancia y que nunca perdieron vigencia.

Se puso presión a la economía de las organizacionales porque tuvieron que atenerse a medidas e insumos sanitarios no presupuestados como gel alcoholado, alcohol, mascarillas, productos de aseo y limpieza, o protocolos impuestos como medidas para mantener la continuidad de los negocios, cuando se abrieron de manera sectorizada las actividades comerciales especialmente las de salud y venta de alimentos para la población. Todo esto se dio en un momento donde los grandes puertos y negocios de la economía mundial estaban cerrados, provocando un encarecimiento nunca visto de los productos de primera necesidad, y aquellos que tenían una prioridad inmediata (Becker, 2020).

Toda la población quedó atrapada en esta vorágine situacional. En este escenario, ¿cómo le fue al recurso humano? Con el cuasi teletrabajo y en medidas laborales poco favorables ¿estaba

capacitado para afrontar una pandemia? Tomando en cuenta “que de ninguna forma se le podrá exigir a un empleado resultados satisfactorios si no existió un procedimiento de capacitación de acuerdo a las actividades que desempeñaría en el puesto” (Valdivia Tasilla, 2018, p. 42), esta aseveración de Valdivia aplicaría en su mayoría a los escenarios normales de trabajo, pero la pandemia fue inesperada y el recurso humano nunca estuvo preparado enfrentar causas y consecuencias.

Los recursos humanos y el talento en tiempos de crisis. En los subsistemas de recursos humanos se reduda en lo importante, que es la formación. Los eventos recientes y no tan recientes han hecho recordar lo importante de la transformación digital en el área. Han surgido nuevos términos como *People Analytics*, *Big Data*, Inteligencia Artificial y salario emocional, pero muchas de estas transformaciones deben llegar acompañadas de un interés mutuo entre el capital y el trabajo.

Las formas de atraer y retener al talento han cambiado, porque ya existe una generación que nació con el entorno digital. Aquellos trabajadores que durante los tiempos de pandemia y teletrabajo habían logrado alguna formación tecnológica digital y/o actualizado sus habilidades duras y blandas frente a los nuevos retos, estuvieron mejor preparados para el tiempo de crisis. Sin embargo, quedaron lejos de comprender los temas psicosociales de ese momento, pues “la pandemia de COVID-19 también ocasiona síntomas reactivos como estrés, depresión y ansiedad, todo lo cual puede agravar el estado de salud mental de las personas con un diagnóstico psiquiátrico previo” (Huarcaya-Victoria, 2020, p. 330).

En las empresas, los mismos departamentos de recursos humanos no pudieron manejar este aspecto como tema a resolver. Sin contar con el dolor personal de perder a un ser querido durante estos eventos, se adaptaron a la realidad digital obligada por la situación. Algunos decidieron negociar con sus empresas y aprovechar la brecha legal creada, ya sea porque no podían hacer su trabajo desde casa, por no tener las competencias digitales para hacerlo, o simplemente porque podían lograr sus prestaciones de una manera honorable y sin disputas. Para comprender cómo se vivió este período a nivel de las empresas, cómo respondió el recurso humano y cuál fue

la dinámica alrededor del teletrabajo, se acudió a tres empresarios y cinco trabajadores para conocer su percepción. La distribución de esta muestra quedó caracterizada de la siguiente manera:

Tabla 1

Entrevistados

Tipo	Cantidad	Cargo	Lugar
Empresario	3	- Gerente (1)	Ciudad de Panamá
		- Gerente RR.HH. (2)	
		- Oficinista	
		- Cajero	
Trabajador	5	- Ingeniero	Ciudad de Panamá
		- Mecánico	
		- Especialista en marketing digital	

Antes de mostrar las opiniones de los empresarios encuestados, es importante definir el entorno, porque en líneas generales, se estima que el costo para las empresas fue alto. El talento, cuando pudo, renunció aprovechando el momento pandémico. Las nuevas oportunidades de adaptación al mercado laboral y el ofrecimiento de empresas de vanguardia, más allá de las dificultades, vieron una oportunidad de ahorrar en gastos y espacio al no tener personal físico en las instalaciones. Empresas de servicios, especialmente los bancos, cambiaron sus horarios, cerraron sucursales y potenciaron el teletrabajo. Por supuesto que esto afectó al recurso humano con pocas habilidades digitales, porque se vieron desplazados por los que sí las tenían.

“El factor de asimilación tecnológica describe los elementos a asimilar, los obstáculos o problemas presentes en la asimilación y finalmente la exigencia de elaborar un plan de asimilación, necesario para culminar exitosamente el proceso de transferencia de tecnología” (Medina Delgado *et al.*, 2019, p. 11). Si estaba preparado el recurso humano para trabajar en tiempos de crisis, o tenía la formación digital adecuada, es una estadística que aún está por construirse. Es la formación y el desarrollo de ese recurso lo que hace que haya una sincronía enfocada en el buen desenvolvimiento

de las actividades de la empresa, ya que habrá innovación y dinamismo, aflorando habilidades creativas, humanas y técnicas. Tanto es así que aquellas empresas y colaboradores con una formación orientada a la transformación digital, lograron rebasar esos obstáculos.

En el área empresarial se pudo comprobar que las administraciones pueden ser creativas ante diversas situaciones, poniendo sus recursos y contactos para el bien de las empresas y sus colaboradores, lo que comprueba que se puede hacer más por aquellos que ayudan a generar las riquezas en la organización. Del mismo modo, se hizo evidente la solidaridad de los empresarios con sus colaboradores, a pesar de que hubo medidas especiales como la suspensión de contratos y la reducción de jornadas laborales. Esta fue la opinión de cada empresario ante la situación impuesta por la pandemia, de acuerdo con la medición cualitativa de las tres variables:

Tabla 2

Opiniones o comentarios de empresarios

Tipo	Comentario
Empresario 1	<ul style="list-style-type: none"> - Casi cerramos el negocio - No tenía los equipos para mandar a todos a teletrabajo y muchos colaboradores no tenían idea de cómo trabajar desde sus casas - No había manera de medir el teletrabajo - Además del cierre del país se subieron los costos operativos por los insumos sanitarios - Tuve departamentos enteros contagiados - Utilizamos las reservas de la empresa para no despedir al personal - Nos acogimos a la flexibilidad de las leyes laborales en esa época - No tuvimos fallecidos por COVID-19, pero sí tuvimos 3 colaboradores hospitalizados en cuidados intensivos - Algunos colaboradores querían seguir trabajando desde su casa y no regresar al trabajo presencial
Tipo	Comentario
Empresario 2	<ul style="list-style-type: none"> - Los colaboradores estaban mal informados sobre lo que era el teletrabajo

	<ul style="list-style-type: none"> - Nuestra empresa, al inicio pagó los salarios completos a los contagiados con el COVID-19 - Después de 6 meses de pagar el salario completo a todos los colaboradores, tuvimos que aplicar la reducción de jornada gradual desde el 30% y finalizamos con el 20% - De manera solidaria, repartimos bonos de B/.100.00 a aquellos colaboradores que ganaban en ese momento menos de B/.1,000.00 - Hicimos charlas virtuales para que los colaboradores pudieran manejar las secuelas del encierro - No tuvimos fallecidos por COVID-19
Tipo	Comentario
Empresario 3	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de Mantenimiento, Seguridad y Maquinaria nunca dejó de trabajar por la naturaleza de mi sector industrial. Finalmente logramos dividirlos en dos equipos e ir intercalando el trabajo semanalmente. Este personal sintió que no teníamos consideración con ellos - Se repartió gel alcoholado, alcohol y mascarillas de manera gratuita a todos los colaboradores - Tramitamos los salvoconductos de trabajo - Logramos alianzas con un supermercado para que nuestros colaboradores pudieran comprar sus víveres en los tiempos en los que circular estaba restringido a números de cédula y días de semana - Tuvimos un colaborador fallecido por el COVID-19

Como se puede observar en la tabla 2, la actitud de los empresarios con respecto a su recurso humano se desarrolló en los mejores términos (valorada en los comentarios de los tres empleadores), mientras que la variable ‘planificación estratégica’ fue más evidente en el empresario 3 que en los empresarios 1 y 2. Por otro lado, al indagar en la ‘adaptación al teletrabajo’, los empresarios 1 y 2 demostraron no haber estado preparados para afrontar el paso de la presencialidad a la virtualidad mediante el teletrabajo, mientras que el empresario 3 no mostró

evidencias al respecto, sin embargo, sí realizó esfuerzos por afrontar la pandemia desde el punto de vista sanitario, en tanto que el empresario 2 se enfocó en el aspecto económico.

Con respecto a las opiniones de los trabajadores, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3

Opiniones o comentarios de trabajadores

Tipo	Comentario
Trabajador 1	<ul style="list-style-type: none"> - Yo no manejo bien la tecnología y me mandaron para la casa por el cierre del país. Me dieron una computadora. Gracias a Dios, yo sabía utilizarla desde mi casa - Estaba preocupado porque no sabía si me iban a pagar el internet y/o la luz. Al final, no fue casi nada lo que subió - No perdí el trabajo. Eso fue lo más importante
Trabajador 2	<ul style="list-style-type: none"> - Me dieron una computadora, pero mi trabajo no lo podía hacer desde la casa. Me asignaron trabajo de registro de cuenta. Tuve que mudarme a la casa de mi hija porque yo no tengo internet ni cable en la casa. Por lo menos yo estaba entrenado en el ciclo de puestos de mi departamento - Cuando me dieron el salvoconducto y pude ir a trabajar en mi auto, prácticamente todos los días nos fastidiaban los policías
Trabajador 3	<ul style="list-style-type: none"> - El tema de la compra de alimentos por fechas y número de cédula fue una odisea. No critico más nunca a aquellos que viven en países donde tienen el acceso a los alimentos racionados - La verdad no tuve problemas en realizar mi trabajo desde mi casa y presencial cuando me tocó. No me facilitaron equipo para el teletrabajo porque yo lo rechacé, ya que tenía. Prefería que se lo dieron a otros que no tenían, ya que estaban escasos
Trabajador 4	<ul style="list-style-type: none"> - La parte que más me afectó fue cuando se hizo la reducción de jornada. Mis ingresos y los de todos mermaron, pero yo solo soy el que trabajo en la casa. Por lo menos tenía ahorros - Siento que las autoridades fueron irresponsables de algunos aspectos
Trabajador 5	

- Para evitar el contagio trabajaba una semana en planta y la otra desde mi casa. El detalle es que mi trabajo es manual, así que la empresa lo vio más por el lado de asegurar su operación evitando el contagio
- Siento que me afectó el encierro. No me acostumbraba a eso y tenía una frustración al no poder salir
- Me afectó mucho la reducción de jornada y al final me tocó salir de la empresa por reducción de personal. Entendí mi salida. Fui uno de los caídos en la pandemia
- Desde el inicio trabajé en mi casa porque mi trabajo se puede hacer en remoto
- Por la situación económica, despedí a la nana de mi hija. Pero tuve el problema que cuando la empresa me pidió regresar no tenía quien me cuidara a mi hija y no tenía como pagar una nueva nana. Además, ahora no tenemos comida subsidiada por la empresa.
- Tuve que quedarme en mi casa más tiempo y negocié hacerlo con jornada reducida. La verdad, ya no quería volver a la oficina si podía hacerlo desde mi casa

Ninguno de los 5 trabajadores pudo determinar con claridad que la variable ‘planificación estratégica’ no se aplicó debidamente en sus empresas; tampoco se sentían preparados para desarrollar el teletrabajo por no tener competencias tecnológicas ni operativas que facilitaran esta actividad. La variable ‘pandemia’ desde la perspectiva del entorno y cómo les afectaba desde diferentes vertientes laborales, fue la que mayor impacto tuvo, porque obstaculizó su dinámica personal y profesional.

Adicionalmente, con la encuesta se determinó que el recurso humano tenía poca información de lo que contempla la Ley de Teletrabajo en Panamá. Esto se comprende porque se aprobó dos semanas antes del cierre sanitario y tampoco se había reglamentado. Las entrevistas evidenciaron la importancia de apoyar la transformación digital en las empresas, empezando con la disponibilidad de equipos para ello. Afloró que era necesario tomar en cuenta el factor psicológico en las actividades dentro y fuera de la empresa.



El recurso humano y las empresas entendieron lo importante que fue tener ahorros y reservas como contingencia a una situación inesperada. De igual forma, y para la continuidad de la empresa, se utilizaron nuevas formas de trabajar más allá de las tradicionales. Por otra parte, se confirmó la importancia de las medidas sanitarias y cuidados de limpieza en el entorno laboral para evitar contagios, ya sea con pandemia o sin ella.

CONCLUSIÓN

El país, al igual que sucedió en casi todo el mundo, no estuvo preparado para afrontar los retos de la pandemia y el teletrabajo. Tanto a las empresas como al recurso humano se les hizo difícil adaptarse a las nuevas formas de trabajar. El poco entendimiento de las necesidades individuales de este recurso mostró un claro alejamiento de los acontecimientos y nuevas formas de trabajar que están exigiendo las generaciones presentes y venideras, y un cambio conceptual y real de las necesidades de mejor calidad de vida de los miembros de una organización.

Hoy en día cobra más vigencia la formación de los colaboradores. Por esta razón, el entendimiento de las necesidades de las empresas combinadas con el tiempo familiar y las nuevas tendencias de trabajo ayudará enormemente en la comprensión del trabajo en tiempos de crisis. Los inconvenientes que provocó la pandemia visibilizaron la improvisada entrada al teletrabajo y otorgaron una nueva mirada sobre cómo puede cambiar la conducta humana de acuerdo con su entorno. La lección más importante que se aprendió es que no se debe esperar otra pandemia para elevar el nivel de las relaciones laborales que ayuden a la permanencia y vigencia de las organizaciones y poder mantener las fuentes de empleo en tiempos difíciles.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Becker, R.L. (2020). Breve historia de las pandemias. *Psiquiatría.com*, 24, 1-19.
- Benítez, C. (2020, November 2). Formación en recursos humanos: ¿por qué es importante? *Emprenderalia*. <https://www.emprenderalia.com/formacion-en-recursos-humanos/>
- Cruz Velazco, J.E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81.
- Hidalgo, J. (2020). Conociendo la ley de teletrabajo en Panamá. *Revista Plus Economía*, 8(1), 27-36.
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37, 327-334.
- Institución Universitaria Esumer & Observatorio de Tendencias Futuro 360°. (2018). El freelance y el teletrabajo: nuevas tendencias en el ámbito laboral. *Mercatec* 54, 46-54.
- Martínez Sánchez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos*, 2(4), 144-155. <https://doi.org/10.17163/ret.n4.2012.01>
- Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321.
- Medina Delgado, B., Gasca Mantilla, M.C., & Camargo, L. (2019). Modelo de transferencia tecnológica para la competitividad de medianas empresas. *Espacios*, 40(42 (2019)), 1-14.
- Morales, H.F. (2021). A un año de la pandemia. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, 86(630), 1-10.
- Morgan, A. (2020, March 19). Ley 126 de 18 de febrero de 2020 - Teletrabajo - Asamblea Nacional. Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.



<https://www.mitradel.gob.pa/decretoscovid19/ley-126-de-18-de-febrero-de-2020-teletrabajo-asamblea-nacional/>

Nieto, F.R., & Barboza, S.S. (2018). El teletrabajo: ¿una opción laboral acorde con las tendencias y exigencias del mercado o una figura con vacíos legislativos? *Dictamen Libre*, (22), 103-122.

Nieto, G.A. (2020). La dama española. *Medicina*, 42(2), 269-282.

Nieto, Y.O. (2020). Una reflexión acerca de la importancia del recurso humano en el mundo organizacional. La eticidad y la moralidad en la vida cotidiana, 60-92.

Pellitero Espina, A. (2021). Análisis del impacto de la crisis provocada por la COVID-19 en el liderazgo empresarial. Comillas, Universidad Pontificia.

Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65-76.

Sarell, J.J. (2017). Preparación del recurso humano en la implementación de estrategias tecnológicas. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”(UCLA) Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (DCEE) Centro de Investigación (CI-DCEE), 18.

Schwartz, P., & Vásquez, J. M. (1995). La planificación estratégica por escenarios. *Cuadernos de Administración*, 14(21), 199-225.

Szomszor, M., Kostkova, P., & Quincey, E. D. (2010, December). # Swineflu: Twitter predicts swine flu outbreak in 2009. In *International Conference on Electronic Healthcare*, 18-26.

Valdivia Tasilla, M.E. (2019). La capacitación en la gestión del talento humano. (Trabajo de Bachiller). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



PERFIL O HABILIDADES DEL DOCENTE 4.0

PROFILE OR SKILLS OF THE TEACHER 4.0

Mitzy Liliana De Gracia Durán

Universidad: Universidad de Panamá, Facultad de Informática, Electrónica y Comunicaciones.
Panamá, Panamá

mitzy.liliana_degraciad@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0002-8102-7445>

Fedra de las Casas

Universidad: Universidad de Panamá, Facultad de Ciencias Naturales, Exacta y Tecnología
Panamá, Panamá

fedra.delascasas@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0002-5237-1597>

Yecenia Edid Brandao

Universidad: Universidad de Panamá, Facultad de Humanidades
Panamá, Panamá

yecenia.brandao@up.ac.pa , <https://orcid.org/0009-0008-0027-3507>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4081>

Recibido: 28-2-2023 , Aceptado: 8-5-2023

RESUMEN

El propósito de este estudio radica en analizar el perfil o habilidades del docente 4.0 en Panamá. En este sentido, es importante decir que el mundo en su continua transformación ha traído consigo un desarrollo de nuevas tecnologías, consolidadas en definición, procesos, tendencias, entre otros, que redundan en el entorno y que han sido popularizadas bajo intrincadas conceptualizaciones; no obstante, muy por el contrario, estas ofrecen un promisorio ramillete de funcionalidades en aplicaciones y herramientas que facilitan el uso en tareas, tanto básicas como especializadas, desarrolladas bajo el concepto de drones, inteligencia artificial, internet de las cosas, blockchain,



entre otros, amenazando la habituación de procesos tradicionalistas; invasión que se suma en la denominada revolución 4.0, donde priman la interconexión y las redes como el pilar de la comunicación e interacción en la actual sociedad, y razón fundamental para que todos los ámbitos emerjan bajo sus principios. Es por ello que dicho evento trasciende el ejercicio pedagógico en todos sus estadios de formación (desde básica hasta educación superior), apuntando de manera directa a la trascendencia de la alfabetización digital y la competencia digital del docente en su práctica de aula; por lo mismo, surge la necesidad de su dominio y actualización continua, lo cual les permita a los docentes hacer uso eficiente de la misma, en aras de potencializar su quehacer diario. Desde este enfoque, la metodología utilizada en el presente artículo fue de tipo cualitativo bajo un diseño descriptivo.

Palabras clave: perfil, habilidades, enseñanza, educación, docente 4.0

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the profile or skills of the 4.0 teacher in Panama. In this sense, it is important to say that the world in its continuous transformation has brought with it a development of new technologies, consolidated in definition, processes, trends, among others, which redound in the environment and have been popularized under intricate conceptualizations; However, quite to the contrary, they offer a promising bunch of functionalities in applications and tools that facilitate their use in tasks, both basic and specialized, developed under the concept of drones, artificial intelligence, Internet of things, blockchain, among others. , threatening the habituation of traditionalist processes; invasion that is added to the so-called 4.0 revolution, where interconnection and networks prevail as the pillar of communication and interaction in today's society, and the fundamental reason for all areas to emerge under its principles. That is why this event transcends the pedagogical exercise in all its stages of training (from basic to higher education), pointing directly to the importance of digital literacy and the digital competence of the teacher in their classroom practice; For this reason, the need arises for its domain and continuous



updating, which allows teachers to make efficient use of it, in order to potentiate their daily work. From this approach, the methodology used in this article was qualitative under a descriptive design.

Keywords: profile, skills, teaching, education, teacher 4.0.

INTRODUCCIÓN

Haciendo énfasis en que la estrategia Docentes 4.0, se estructura en tres competencias fundamentales: Empático/Mentor; Inspirador/actualizado y pedagógico/integrador de las TIC, con las cuales se están reconociendo y potenciando las características de los Docentes 4.0.

Con la competencia empático mentor se busca fortalecer las características humanistas de nuestro docente, el cual es reconocido como una persona que guía y da consejo oportuno y asertivo a los estudiantes, gracias ha la consolidación de habilidades comunicativas y la escucha activa. Además, tiene criterio para reconocer y ponderar la importancia de las emociones y sentimientos que hacen presencia en el proceso de enseñanza y de aprendizaje, tanto en ellos como en los educandos. Reconoce las principales características de los estudiantes desde los rasgos que brinda la comprensión de las generaciones: X, millennials, centennials y touch y el discernimiento de las particularidades que imprime el modo de ser del estudiante creado por la influencia cultural, antropología e idiosincrasia panameña.

Inspirador/actualizado porque el docente se caracteriza por motivar al educando a profundizar y comprender los avances y contenidos disciplinares, despertar la curiosidad por investigar y encontrar desde la creatividad nuevas alternativas que conduzcan a la producción de conocimiento y solución de problemas. Nuestro docente inspirador/actualizado, es una guía en la comprensión del estatuto epistemológico para el estudiante facilitando el acceso a través de material didáctico y la orienta en el diseño de proyectos, en su campo disciplinar y en



articulación interdisciplinar, para que los contenidos programáticos sean entendidos desde las realidades locales y los planteamientos que dispone las ciencias.

La idoneidad del docente actualizado, le permite construir narrativas desde la perspectiva histórico, cultural y científica que antecedieron o contextualizaron los aportes de las diferentes teorías y disciplinas a fin de que los estudiantes tengan una visión integral y holística de los fundamentos de su profesión y comprendan la articulación de los contenidos que conforman las propuestas curriculares de las escuelas de formación en las universidades de Panamá.

Con la competencia pedagógico integrador de las TIC el docente se caracteriza por gestionar los procesos de enseñanza fundamentado en las teorías pedagógicas que soportan una práctica didáctica y una coherencia con el área de formación. Además, mantiene un interés y preocupación constante porque cada encuentro en el aula vivencie los principios y fundamentos institucionales en el marco del “humanismo integral”.

El estudio de quehacer pedagógico permite en el docente comprender las dinámicas y tendencias de los modelos pedagógicos para responder a las demandas de la sociedad y su impacto en los procesos de formación. Por tanto, él es consciente de la importancia de las mediaciones tecnológicas y las herramientas de virtualidad para potenciar y desarrollar los ambientes de aprendizaje. En este sentido, enriquece los contenidos, con aportes metodológicos para facilitar el aprendizaje y materializar la estrategia de enseñanza por competencias aprovechando los recursos que brinda la virtualidad, el diseño de material interactivo y multimedia, y la integración de contenidos en las plataformas (LMS).

Coherente con la estrategia de enseñanza por competencias, el docente 4.0 comprende las implicaciones teóricas en la formación y los retos que demanda en los procesos de evaluación, en especial; la sumativa y formativa. Asimismo, reconoce la diversidad, complejidad y riqueza que tienen los procesos de aprendizaje y genera alternativas de formación desde una perspectiva de la



inclusión y el uso de las últimas técnicas entre ellas, la gamificación que le permiten construir nuevos y novedosos formatos para que el estudiante tenga diversidad de oportunidades en la asimilación de contenidos.

La participación activa de los profesores en la estrategia docente 4.0 se matiza por el desarrollo de espacios de innovación en el aula de clase que permiten enriquecer las prácticas en torno al modelo pedagógico institucional y generar valor agregado en el proceso de formación los Sergistas. Los invitamos a continuar fortaleciendo las características de nuestros docentes 4.0. nuevas realidades constituyen nuevas sociedades, las cuales se envuelven dentro del valor del conocimiento, apalancadas por el acelerado auge de las tecnologías y su implicación en todos los contextos, exigiendo habilidad en su dominio; así las cosas, el campo educativo ahora, se identifica dentro de los lineamientos del Modelo pedagógico dialogante, que (García,2011) relacionan en sus dimensiones humanas, cognitiva, socio afectiva y práctica del aprendizaje, bajo conformación de competencias, destacando: el aprendizaje independiente interconectado y el uso estratégico de las TIC para fortalecer procesos cognitivos; de la misma manera, se extiende hacia el trabajo colaborativo y la comunicación, propios del aprendizaje en red, como enfoque de gestión de información, aunado al constructivismo en la era digital, sobre el cual se inscribe la presente investigación.

La inmersión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad, es un fenómeno de cambios que reorientan todos los ámbitos, y del cual se precisa reconocer, aceptar y adoptar, denotando para este estudio los que inciden directamente el marco educativo y que provocan una dinámica frente al cómo educar; es por ello que se incrementa la necesidad de establecer los lineamientos que deberá desarrollar el docente para llevar a cabo, de manera óptima, la consecución de los objetivos de aprendizaje normalizados del sistema educativo.

Lo anterior, deriva en procesos de estandarización en educación, como los relacionados por (Hernández, 2018) en el Proyecto de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo



Económico de 1997, llamado Definición y Selección de Competencias (DeSeCo), cuyo objeto es el de evaluar la formación de los estudiantes mediante las pruebas Pisa (Programme for International Student Assessment), las cuales persiguen la identificación de determinadas capacidades, habilidades y aptitudes que, en conjunto, permiten a la persona resolver algún tipo de problemática.

A partir de los años noventa se exhibe, con mayor relevancia, el concepto de competencias, como habilidades y destrezas necesarias en los diferentes campos del saber, y que ahora se aúnan a las requeridas por el uso de las TIC, siendo el aula el espacio de promoción para el desarrollo y potenciación de estas, tanto en el desempeño académico como en la vida diaria. En este orden de ideas, son numerosos los estudios que han generado conceptualizaciones y posturas, dirigidas tanto a las competencias que debe adquirir el estudiante como a las que debe tener el docente, y de las cuales se presentan, a continuación.

Inicialmente, se parte de las conceptualizaciones dadas por teóricos como la figura del profesor ideal, fundamentado en el desarrollo de una ciudadanía adaptada al mundo contemporáneo, y de la construcción de competencias, saberes y posturas como práctica reflexiva e implicación crítica (Perrenaud, 2016) más adelante, se encuentra que Zalbaza, (2011) “aborda principalmente lo referido a los retos que enfrenta la educación, entre los cuales incluye el modelo de formación basado en competencias, como el detonante en el cambio de formato universitario”, el cual es excesivamente teórico, introduciendo los dogmas sobre los que parte la nueva enseñanza de asimilación de nuevos conocimientos y su uso o aplicación en la elaboración de productos; fijando su postura en la implicación del uso de nuevas tecnologías y su uso didáctico.

Centrado el interés en la competencia digital que deben tener los docentes, se reconoce el modelo que presume la integración compleja del conocimiento disciplinar, pedagógico y tecnológico, esbozado en el modelo TPACK, donde el desarrollo docente es considerado base dentro de la enseñanza efectiva con tecnología. Igualmente relevante, son las valoraciones



relacionadas por (Dominguez, 2018) quienes refieren la necesidad de una alfabetización que relacione las competencias digitales del docente con el uso y apropiación de las TIC, de manera previa y paralela a las que requieren todos los ciudadanos, para utilizarlas tanto en su quehacer personal como profesional.

Por otro lado, Vargas, (2019) “recopilan y exponen algunas de las diferentes categorizaciones de las competencias digitales del docente, frente a la apropiación de TIC, dadas por diferentes autores que se exponen a continuación”(p. 363). El Ministerio de Educación de Chile (2006, como se citó en Sanchez, (2019) define como competente al docente, en el uso de las TIC, cuyo dominio abarca cinco áreas, determinadas como: pedagógica, conocimiento de las TIC en la docencia, habilidades en la gestión escolar apoyada en TIC, uso de TIC para el desarrollo profesional docente, y conocimientos técnicos.

La incorporación de la competencia digital en el contexto educativo, corresponde a la necesidad que precede la transformación digital y su integración en la sociedad del conocimiento, surgiendo entonces como una de las competencia clave que el ser humano actual debe apropiar; es por ello que se ha convertido en uno de los pilares, tanto para el sistema educativo europeo como en el resto del mundo, señalando al docente como principal promotor de las habilidades necesarias, para el aprendizaje permanente, en sus educandos.

Después del recorrido sobre conceptualización, relevancia y categorización de las TIC, se puntualiza ahora en procesos que introducen lineamientos en TIC, con la intención de potenciar las capacidades cognitivas y desarrollo de destrezas en los docentes, mediante procesos de formación y actualización, hacia una cualificación, beneficiando el aprendizaje de estudiantes. Lo anterior, a partir del desarrollo de diversas iniciativas en el ámbito mundial, entre las que destacan C. Hernández, Arévalo et al. (2016): el Marco general de estándares para el uso de las TIC 2001-2002, en Australia; los estándares nacionales de tecnologías de información y comunicación para docentes (NETS-T), en Estados Unidos, entre otros, desprendiéndose por parte de UNESCO, el

documento Estándares de competencias TIC para docentes en 2008, el cual profundiza su interés hacia el progreso social y económico del país.

Finalmente, en el marco de la observación y análisis de la temática, se abordan algunos estudios relevantes que, según los resultados obtenidos, toman en consideración el mayor nivel de dominio de competencias TIC, versus la edad o formación tecnológica previa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El área metodológica estuvo configurada mediante una investigación documental. Por lo tanto, se puede decir que la investigación bibliográfica documental, conocida también con el nombre de metodología cualitativa, es un método de estudio que se propone evaluar.

La investigación cualitativa es el método científico de observación para recopilar datos no numéricos. Se suelen determinar o considerar técnicas cualitativas todas aquellas distintas al experimento. Es decir, entrevistas, encuestas, grupos de discusión o técnicas de observación y observación participante.

Desde esta perspectiva: se seleccionará dos estudios relacionados al tema para aplicar el método de análisis de contenido y llegar al análisis del perfil o habilidades del docente 4.0.

RESULTADOS

A continuación, se presente los resultados obtenidos del análisis de contenido de los dos estudios seleccionados:

Estudio 1: Titulado Perfil innovador docente 4.0 y el aprendizaje colaborativo, investigado por el autor: Gladys Mesías (2016).



Los cambios que, en la actualidad, se van dando en la sociedad global vienen experimentando grandes transformaciones por efecto de las nuevas tecnologías de la información. El docente juega un papel determinante en este proceso de enseñanza y aprendizaje; al ser un mediador entre el currículo y sus estudiantes que a la vez también serán mediadores de su propio aprendizaje, logrando que este sea significativo y al mismo tiempo innovador. El aprendizaje colaborativo se da entre pares, donde cada persona logra aprender en función a sus procesos cognitivos y se fortalecen con los aprendizajes de sus compañeros.

Ahora bien, los cambios en educación poseen factores y conllevan hacia el mejoramiento de niveles de enseñanza y aprendizaje del estudiante, implica reconocimiento, adaptación, actualización e innovación; el docente aprende permanentemente evoluciona métodos para enseñar y mejorar la calidad educativa El docente dispuesto aprender y utilizar recursos educativos diversos y convertir la enseñanza-aprendizaje en proceso motivador en los actores. Siendo importante la práctica docente se adapte a los requerimientos sociales, económicos y políticos que demanda la sociedad y el entorno en general. En efecto la innovación educativa basada en evaluación por competencias profesionales transversales propicia la innovación educativa porque genera nuevos criterios, requiere de nuevos instrumentos de medición y una nueva concepción educativa y desempeño”, significa el conocimiento conceptual de las variables y su relación cognitiva, actitudes y valores , donde el docente y el estudiante asumen el compromiso y responsabilidad de plantear los cambios, ejecutarlos e implementarlos.

Por lo cual, el perfil del profesor universitario se entiende como características especiales de un docente, que se materializan en los conocimientos que posee, las destrezas que muestra, las actitudes que asume y los valores que enriquecen su vida personal y educativa le permitirá desempeñarse eficazmente, con un pensamiento creador y crítico, en la función docente como, investigar , aplicar sus habilidades sociales comprometiéndose en el logro de la misión de la universidad.

- Habilidades de gestión: organizar y planificar eficientemente la enseñanza y sus recursos de acuerdo con el entorno que se encuentre.
- Función de tutor o tutora: Crear un ambiente adecuado para orientar el autoaprendizaje del estudiante, el aprendizaje individual y en grupo.
- Capacidades culturales y contextuales: Conocer el entorno cultural de los estudiantes.
- Capacidad comunicativa: como la discursiva, lenguaje (verbal y no verbal), los cuales ocasionen mejoras comunicativas.
- Capacidades sociales: relacionadas con el trabajo en equipo y el liderazgo para impulsar el interaprendizaje entre docentes y entre docentes y estudiantes.
- Capacidades metacognitivas: el docente debe estar en preparación continua para mejorar su reacción ante situaciones “conflictivas, novedosas o imprevistas, la creatividad y la innovación didáctica y la toma de decisiones mediante la previa identificación del problema, recopilando información y proponer soluciones, utilizando su capacidad crítica, autocrítica y reflexiva”.
- Capacidades tecnológicas: que implican el aprendizaje, la investigación y el uso de las TIC.
- Característica investigativa: permiten a docentes: a) motivar y concientizar a estudiantes en el significado humano, posibilidades y trascendencia, en este mundo. b). Propiciar su formación y la del estudiante mediante nuevas metodologías, información y recursos. Enseñar a pensar, a descubrir, a formular y a buscar otros aspectos son su honestidad y principios éticos.

Estudio 2. Titulado: Método basado en Educación 4.0 para mejorar el aprendizaje, escrito por el autor Fidalgo (2022)

La educación 4.0 es un modelo que permite satisfacer las demandas de la Industria 4.0. Esto se consigue desarrollando competencias durante el proceso de aprendizaje que posteriormente se utilizarán en la Industria 4.0. El modelo estructural propuesto en este trabajo tiene cuatro componentes: infraestructuras Cloud Computing (aplicadas en período de confinamiento COVID-



19), metodologías activas híbridas (aplicables en modalidad de enseñanza presencial, online y mixto), tecnologías (a través de un ecosistema tecnológico) y competencias 4.0. horizontales.

La adquisición de estas competencias se ha obtenido integrando la metodología activa híbrida con las tecnologías. En la experiencia llevada a cabo el alumnado ha utilizado, de forma cooperativa, competencias 4.0 como identificar, buscar, evaluar, recuperar, crear y utilizar conocimiento durante el proceso de aprendizaje. Así mismo, el alumnado ha diseñado el sistema tecnológico que clasifica y gestiona todo el conocimiento creado. Los resultados medidos demuestran que con el modelo de Educación 4.0 propuesto se han obtenido mejoras en los resultados de aprendizaje y se ha favorecido el aprendizaje entre iguales. La aplicación de las competencias 4.0 ha generado un producto 4.0 que es el sistema de gestión de conocimiento para clasificar, organizar y utilizar todo el conocimiento producido por el propio alumnado a través de su experiencia de aprendizaje en una asignatura académica.

La Educación 4.0 responde a las nuevas necesidades formativas de la Industria 4.0 debiendo incorporar competencias blandas similares a las de la Industria 4.0 como, entre otras, la cooperación, creación, compartición y organización del conocimiento, el empoderamiento del estudiante, el networking, la autogestión y el pensamiento crítico.

Las tecnologías utilizadas en la Educación 4.0 deben generar los procesos de transferencia para formar en las propias competencias (Miranda et al., 2021), permitiendo que haya comunicación en tiempo real entre las personas (Coppi y Akkari, 2021), intercambio del conocimiento (Wasilah et al., 2021), gestión de datos y conocimiento en la nube (Gaona et al., 2020). Existen trabajos de investigación que están desarrollando herramientas de medición sobre las competencias asociadas a determinadas tecnologías 4.0 (Tenorio-Sepúlveda et al., 2021). Por tanto, es necesaria la integración de metodologías activas, tecnologías, competencias e infraestructura para dar soporte al aprendizaje.

DISCUSIÓN

Enfatizando la discusión de los resultados se puede decir que los principios del aprendizaje basado en la Educación 4.0 fomentan las mismas competencias blandas, identificadas en este trabajo, que la Industria 4.0. Estas competencias son aplicables a una asignatura académica donde se utilicen metodologías activas. Cada revolución es el quebranto de una tradición, de una forma de ser, de producir, de pensar, ver, relacionarnos y, por supuesto, de educar. La naturaleza misma de una revolución es la crítica y esta se expresa como irrupción y disrupción. La irrupción es presencia violenta de algo que no estaba, es aparición súbita, pero no necesariamente constante y, por ello, es susceptible de terminar en confusión. Por su parte, la disrupción es alteración del estatismo que cancela el futuro, es decir, abre y echa a andar la condición del cambio: la posibilidad de diversos futuros. La disrupción también es apertura y posibilidad, sin embargo, puede ser efímera cuando está ausente la reflexión sobre lo que se cuestiona y quebranta, sobre lo que cataliza conceptualmente lo revolucionario. Sin la reflexión crítica de la aparente novedad, la disrupción puede llegar a ser mera irrupción y disiparse en la descripción: repetir mecánicamente un estruendo, un adjetivo y finalmente un sustantivo inmóvil. Por ello, una revolución recibida de manera acrítica y sin reflexión es sospechosa de ser adormecimiento, ejercicio descriptivo y adaptación sin un conjunto de valores que guíe hacia una ciudadanía global o cosmopolita denominada así por Kant (1992). Luego, la revolución o revoluciones que hoy vivimos ya sean tecnológica, digital, industrial, de producción, de información nos exigen un análisis crítico.

CONCLUSIÓN

Para concluir el presente artículo científico es significativo decir que: las TIC son un componente esencial de la transformación social que irrumpe en todos los entornos, de tal manera que ha impactado hasta el campo científico, el cual indica gran significancia en el desarrollo de la sociedad razón por la cual, es necesario fomentar nuevas estrategias que permitan integrar la formación docente, competencias y el uso de las tecnologías en su quehacer, así como métodos



educativos de innovación e investigación educativa, optimizando sus prácticas y robusteciendo la calidad académica en la formación de los educandos, hacía la generación de líderes dentro de la comunidad educativa, capaces de enfrentar las problemáticas de la cotidianidad, por medio del uso de las TIC.

Las diferentes propuestas de estandarización de formación docente concuerdan con el establecimiento de múltiples componentes según el grado de profundización del conocimiento, sobre los mismos, por parte de cada uno de los profesores; por tal motivo, las Competencias TIC para el desarrollo profesional docente, define cinco competencias. Estas cinco competencias se manejan a través de tres niveles: i) Explorador: hace alusión al primer encuentro de los docentes con las herramientas tecnológicas, en cuanto a la implementación en su quehacer laboral; ii) Integrador: en este, los docentes ya son más sabedores y diestros en el uso y apropiación de las diferentes herramientas digitales; y iii) Innovador: el cual se diferencia porque no solo utiliza las tecnologías conocidas, sino que además motiva a los docentes a encontrar nuevas opciones de uso de estas, de manera que se permita la generación de nuevo conocimiento, haciendo que el proceso de enseñanza y aprendizaje sea una actividad atractiva, motivadora e inspiradora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo-Duarte, M. A., García-García, M. Ángel, & Hernández-Suárez, C. A. (2019). Competencias TIC de los docentes de matemáticas en el marco del modelo TPACK: Valoración desde la perspectiva de los estudiantes. *Civilizar*, 19(36), 115–132. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2019.1/a07>
- Coppi, I., y Akkari, A. C. S. (2021). A Conceptual Design of the Competences Circle for the Project Manager 4.0. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 233, 48-54. https://doi.org/10.1007/978-3-030-75680-2_7
- Domingo, M., y Marqués, P., (2011). Aulas 2.0 y uso de las TIC en la práctica docente. *Comunicar* 19(37), 169-175. <https://www.redalyc.org/pdf/158/15820024020.pdf>



Falloon, G. (2020). From digital literacy to digital competence: the teacher digital competency (TDC) framework. *Educational Technology Research and Development*, 68, 2449–2472. <https://doi.org/10.1007/s11423-020-09767-4>

Fernández, F., y Fernández, M. (2016). Los docentes de la Generación Z y sus competencias digitales. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 46, 97–105. <https://doi.org/10.3916/C46-2016-10>

Fidalgo-Blanco, Ángel, Sein-Echaluce, M. L., & García-Peñalvo, F. J. (2022). Método basado en Educación 4.0 para mejorar el aprendizaje: lecciones aprendidas de la COVID-19. *RIED-Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 25(2), 49–72. <https://doi.org/10.5944/ried.25.2.32320>

Gaona, G., Lima, P., y Bollati, V. A. (2020). Equipos de trabajo 4.0: nuevas configuraciones. XXII Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación (WICC 2020, El Calafate, Santa Cruz), 376-380. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/103908>

García, V., y Fabila, A. (2011). Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje en la educación a distancia. *Apertura*, <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/205/220>

Hernández, C., Arévalo, M., y Gamboa, A. (2016). Competencias TIC para el desarrollo profesional docente en Educación Básica. *Praxis & Saber*, 7(14), 41-69 <https://doi.org/10.19053/22160159.5217>

Hernández, C., Ayala, E., y Gamboa, A., (2016). Modelo de competencias TIC para docentes: Una propuesta para la construcción de contextos educativos innovadores y la consolidación de aprendizajes en educación superior. *Revista Katharsis*, (22), 221-265. <http://revistas.iue.edu.co/revistas/iue/index.php/katharsis/article/view/821>

Mesias, G. (2016). Perfil innovador docente y el aprendizaje colaborativo en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Alas Peruanas – Lima 2016.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18079/Elescano_mg.pdf?sequence=3

Perrenoud, P. (2001). “La formación de los docentes en el siglo XXI”, *Revista de Tecnología Educativa* (Santiago - Chile). https://programa4x4-cchsul.com/wp-content/uploads/2016/11/La-formacion-de-los-docentes-en-el-siglo-XXI_Perrenoud.pdf

Revelo Rosero, J. E., Revuelta Domínguez, F. I. y González-Pérez, A. (2018). Modelo de integración de la competencia digital del docente universitario para su desarrollo profesional en la enseñanza de la matemática – Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador. *EDMETIC*, 7(1), 196-224. <https://doi.org/10.21071/edmetic.v7i1.6910>

Tenorio-Sepúlveda, G. C., Muñoz-Ortiz, K. P., Nova-Nova, C. A., y Ramírez-Montoya, M. S. (2021). Diagnostic instrument of the level of competencies in Cloud Computing for teachers in Education 4.0. En *Smart and Sustainable Collaborative Networks 4.0*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-85969-5_62

Zabalza, M. (2011). Metodología docente. *Revista de Docencia Universitaria*, Vol.9 (3), Octubre-Diciembre 2011, 75-98. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/94586/00820123016082.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: EVOLUCIÓN DEL TÉRMINO DESDE 1953 HASTA LA ACTUALIDAD

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: EVOLUTION OF THE TERM FROM 1953 TO
PRESENT**

Víctor M. Rodríguez B.

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario Colón, Panamá
teknikas@hotmail.com , <https://orcid.org/0000-0003-4155-5443>

Hayat Massoud

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de San Miguelito, Panamá
hayat.massoud@gmail.com , <https://orcid.org/0000-0001-5207-857X>

Alex Iván Vergara Quintero

Universidad de Panamá, Campus Octavio Méndez Pereira, Panamá
alex.vergara@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0001-5226-7872>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4082>

Recibido: 31-1-2023, Aceptado: 20-3-2023

RESUMEN

Howard Bowen es considerado el padre de la responsabilidad social empresarial, debido a que la publicación en 1953 de su obra *Social Responsibilities of the Businessmen* inició una nueva era en la que se debatiría entre los círculos académicos sobre este postulado y las obligaciones que los empresarios deberían asumir ante la sociedad. Según Bowen, las empresas constituyen fuerzas



poderosas y sus acciones influyen en la vida de la sociedad. Desde entonces el tema ha cobrado especial importancia y, en las últimas décadas, proporcionar una definición de responsabilidad social empresarial que satisfaga a todos los interesados resulta una asignación muy difícil, debido a que involucra una variedad de aspectos que pertenecen tanto a los contextos internos como externos de la organización. Para comprender mejor de dónde procede esta conciencia corporativa, el objetivo del artículo es examinar la evolución del término desde sus inicios formales en 1953 hasta la actualidad. El estudio documental se situó en el paradigma constructivista, ya que asumió hechos históricos complejos renunciando a lo absoluto, al reconocer que la dinámica imperante es la del cambio; esta representación solo es posible dentro de un proceso cualitativo, ya que este tipo de investigaciones se basan más en la lógica y el proceso inductivo. Se expone brevemente desde su surgimiento en 1953, en un estudio longitudinal de tendencia que muestra su evolución y, posteriormente, profundiza a través del punto de vista de diversos autores e instituciones que han surgido hasta el año 2019.

Palabras Clave: administración, responsabilidad social empresarial, responsabilidad social corporativa, prácticas socialmente responsables.

ABSTRACT

Howard Bowen is considered the father of corporate social responsibility, because the publication in 1953 of his work *Social Responsibilities of the Businessmen* initiated a new era in which this postulate and the obligations that businessmen should be debated among academic circles. assume to society. According to Bowen, companies are powerful forces, and their actions influence the life of society. Since then, the subject has gained special importance and, in the last decades, providing a definition of corporate social responsibility that satisfies all stakeholders is a very difficult assignment, because it involves a variety of aspects that pertain to both internal and corporate contexts. external to the organization. To better understand where this corporate consciousness comes from, the aim of the article is to examine the evolution of the term from its formal beginnings in 1953 to the present day. The documentary study was in the constructivist paradigm, since it assumed complex historical facts, renouncing the absolute, recognizing that the prevailing dynamic



is that of change; This representation is only possible within a qualitative process, since this type of research is based more on logic and the inductive process. It is briefly exposed since its emergence in 1953, in a longitudinal trend study that shows its evolution and, subsequently, deepens through the point of view of various authors and institutions that have emerged up to the year 2019.

Keywords: administration, corporate social responsibility, corporate social responsibility.

INTRODUCCIÓN

Al referirse a los empresarios, Adam Smith (1723-1790) decía que estos, al perseguir su propio interés, a menudo promovían los de la sociedad más efectivamente que cuando realmente pretendían hacerlo, y que nunca se había sabido que quienes pregonaban hacer negocios para el bien público, hubiesen hecho mucho bien (Smith, 1776). De acuerdo con este planteamiento, se percibe que ya desde el siglo XVIII, los empresarios y sus buenas intenciones eran observados con recelo por algunos, debido a que se consideraba que los mismos actuaban en función de sus propios intereses, y que la filosofía de negocios imperante en aquel entonces los invitaba a preocuparse solo por sus actividades lucrativas, haciendo que cualquier externalidad positiva resultante de sus acciones fuese producto de la espontaneidad.

Con el transcurso de los años, el capitalismo fue evolucionando y dando paso a otras filosofías de negocios, según las cuales el empresario no solamente podía, sino que también debía participar activa y deliberadamente en la construcción de una sociedad más justa y equilibrada, abriendo el compás a la idea de cierta responsabilidad social por parte de los empresarios. El término de responsabilidad social empresarial fue acuñado por Howard Rothmann Bowen (Carroll, 1999), quien en 1953 publicó la obra *Social Responsibilities of the Businessmen* (Responsabilidades sociales del hombre de negocios), estableciendo las bases de lo que hoy se conoce como responsabilidad social empresarial. En esta obra, Bowen (1908-1989) señaló que las empresas constituyen fuerzas poderosas y que sus acciones influyen en la vida de la sociedad; no

obstante, no tardó mucho para que sus ideas tuvieran que enfrentarse a detractores. En 1958, Theodore Levitt (1925-2006) publicó el artículo *The Dangers of Social Responsibility* (Los peligros de la responsabilidad social), manifestando su total oposición (Levitt, 1958).

Paulatinamente, el planteamiento de Bowen se ha encontrado con diversos opositores y defensores, entre los cuales están Paul Samuelson (1915-2009) y Milton Friedman (1912-2006), ambos galardonados con el Premio Nobel de Ciencias Económicas en 1970 y 1976, respectivamente. En 1970, Friedman publicó en el *New York Times* el artículo intitulado ‘La responsabilidad de las empresas es maximizar beneficios’, donde señalaba que las actividades de responsabilidad social empresarial eran totalmente ajenas a la naturaleza de las organizaciones empresariales en las economías de mercado, mientras que en 1971 Samuelson escribió en el *Mountain Bell Magazine*, que lo mejor que una empresa puede hacer es dedicarse a una causa social.

De Bowen, Levitt, Friedman y Samuelson sobre el papel de la responsabilidad social empresarial en las economías de mercado, se desprende que no todos los teóricos han concordado con la idea de que las empresas se dediquen a actividades de responsabilidad social. En efecto, mientras que Bowen consideraba esta acción como algo positivo y beneficioso para la sociedad, Levitt la visualizaba como una función ajena al mundo de los negocios en las economías de mercado. Lo mismo ocurre con Friedman y Samuelson. Friedman percibía la responsabilidad social empresarial como ajena a la naturaleza del sistema capitalista, mientras que Samuelson la veía como lo mejor que una empresa podía hacer.

Desde sus inicios, este debate no se ha detenido, aunque en las últimas décadas ha ido tomando fuerza. Al respecto, Pérez-Aranda Canela (2016, citado por Valenzuela, Jara y Villegas, 2015), señala que “es un tema que ha cobrado especial importancia en las últimas décadas [...] cuyo objetivo fundamental es establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE” (p. 330). Por eso, para comprender mejor de dónde procede esta conciencia corporativa (Frynas & Yamahaki, 2016), el objetivo de la



presente investigación es examinar la evolución del término ‘responsabilidad social empresarial’ desde sus inicios formales en 1953 hasta la actualidad.

MÉTODOS

El estudio documental se situó en el paradigma constructivista, ya que asumió hechos históricos complejos renunciando a lo absoluto, al reconocer que la dinámica imperante es la del cambio; este paradigma “marca su apareamiento en la búsqueda de contrastar las disciplinas naturales o exactas con las de tipo social; siendo las ciencias cuestionadas, posibilitadas de almacenar el conocimiento y aplicar métodos investigativos experimentales” (Gergen, 2007, citado por Ramos, 2015, p. 14). Esta representación solo es posible dentro de un proceso cualitativo, ya que este tipo de investigaciones “se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 8).

Este concepto forma parte fundamental al describir la evolución del término de responsabilidad social empresarial desde su surgimiento en 1953, para arribar a perspectivas teóricas sobre el desarrollo hasta la actualidad. Corbetta (2003, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) indica que “la aproximación cualitativa evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad”, mientras que para Packer (2013) “la investigación cualitativa sirve para la ontología histórica” (p. 7), enunciado que resultó válido en esta instancia debido a que se analizaron la concepción y los cambios de la responsabilidad social empresarial desde su surgimiento hasta el año 2019, en un estudio longitudinal de tendencia, y que consistió en examinar la evolución del término de responsabilidad social empresarial desde sus inicios formales en 1953 hasta la actualidad, permitiendo comprender los orígenes desde su acuñación por Howard Rothmann Bowen en 1953 y, posteriormente, se fue profundizando en su evolución a través de la investigación de los diversos puntos de vista de autores e instituciones que han surgido hasta el año 2019.



RESULTADOS

Howard Bowen es considerado el padre de la responsabilidad social empresarial debido a que, con la publicación de su obra *Social Responsibilities of the Businessmen*, inició una nueva era en la cual se debatiría entre los círculos académicos sobre este postulado y las obligaciones que los empresarios deberían asumir ante la sociedad. Precisamente por ello, y por ser el acuñador del término, se asumirá 1953 (año de la publicación de su obra) como punto de referencia y partida para los efectos investigativos del presente estudio.

Bowen señaló que las empresas constituyen fuerzas poderosas y que sus acciones influyen en la vida de la sociedad. Para su análisis, partió de tres preguntas básicas acerca del papel que le correspondía desempeñar a los empresarios en una economía de libre mercado, ya que la libertad con la cual estos seleccionaban sus cursos de acción afectaba a la sociedad en su conjunto.

Al examinar las tres preguntas de las cuales partió Bowen (¿qué responsabilidades deben asumir los hombres de empresa para/con la sociedad? ¿qué beneficios tangibles se deben esperar de las actuaciones de los empresarios en la vida empresarial? ¿qué medidas deben tomarse para que las decisiones empresariales tengan una amplia influencia social?), se puede apreciar cuál fue la base de su razonamiento para arribar a la definición de responsabilidad social empresarial que presentó en 1953. Estas aún siguen vigentes en la actualidad, debido a que son las preguntas a las que habría que darle respuestas concretas, si es que se desea lograr una definición aceptada universalmente.

Bowen definió la Responsabilidad Social Empresarial como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (1953, p .6). De ello se desprende su consideración de que los empresarios, más que el deber, tienen la obligación de seleccionar cursos de acción alternativos que, además de tomar en cuenta los intereses propios, también velen por los de la colectividad en general. En su obra, señalaba que si las empresas aceptaban voluntariamente los principios que rigen la responsabilidad social empresarial, se

constituirían en un elemento fundamental para disminuir los problemas económicos. Esta se ha convertido en parte integral del nuevo tipo de gestión empresarial imperante, no obstante, si existe alguna limitante que complique su abordaje y comprensión, es la falta de consenso universal acerca de su significado, donde “la principal dificultad a la que se enfrenta la investigación sobre las relaciones empresa y sociedad es la falta de un acuerdo sobre la definición del alcance de la RSE y sobre los sistemas de evaluación y medida de las políticas y la conducta social de las empresas” (Perdiguero, 2003, p. 158).

Proporcionar una definición de responsabilidad social empresarial que satisfaga a todos los interesados resulta una asignación muy difícil, debido a que involucra una variedad de aspectos que pertenecen tanto a los contextos internos como externos de la organización, ya que cuando se aborda se hace referencia al papel que asumen las organizaciones empresariales al momento de hacer frente a sus *stakeholders* y a los múltiples intereses que estos abrigan.

Definiciones más resaltantes sobre el término responsabilidad social empresarial

Como se indicó anteriormente, son múltiples las definiciones que existen en la actualidad; no obstante, hay algunas que, por haber sido propuestas por organismos y autores relevantes, gozan de mayor aceptación. A continuación, se presentan y analizan varias de estas definiciones, con el objetivo de encontrar patrones en común que faciliten la comprensión del concepto.

La Organización Mundial del Trabajo (OIT): entre las definiciones asumidas por las entidades con más renombre a nivel mundial, se encuentra la que presenta la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que la especifica como

la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la ley. (OIT, 2012, párr. 1)

Al analizarla, se percibe que este organismo mundial considera que las empresas que practican la responsabilidad social empresarial reconocen que sus actividades generan externalidades que impactan el desarrollo de la sociedad, y que las mismas deben basarse en un conjunto de principios y valores que las guíen al establecer sus procesos internos y sus relaciones con el resto de la comunidad. Otro concepto que se desprende del examen de la definición que proporciona la OIT, es que para que las acciones de responsabilidad social empresarial puedan considerarse como tal, se requiere que se manifiesten como resultado de la total voluntariedad de las empresas, y no de ningún tipo de carga legal impuesta por el Estado.

Definición de la Comisión Europea: otra definición que goza de aceptación internacional es la encontrada en el Libro Verde de la Unión Europea (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001), donde aparece como “esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio” (p. 4). Se puede percibir que esta definición implica la aceptación voluntaria -no impuesta legalmente- de determinados compromisos por parte de las empresas para lograr una sociedad mejor y que, por ende, puede incluir lo social, lo económico, lo político y lo cultural. Además, señala explícitamente que las empresas socialmente responsables deben accionarse para contribuir a mantener un medioambiente más limpio, lo que permite observar la relevancia de este último aspecto dentro de la responsabilidad social empresarial europea.

En 2011, el ente publicó una nueva propuesta de definición, señalando que implica “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2011, p. 7). Esta nueva definición, que se ha reducido a un mínimo de once palabras, deja por fuera las expresiones de voluntariedad, contribución a la construcción de una mejor sociedad o la protección del medio ambiente, siendo evidencia de su constante evolución y de que aún no se ha llegado a un consenso.

Definición del Foro de Expertos: una de las definiciones que a criterio de los autores de esta investigación resulta más completa, es la elaborada por el Foro de Expertos en Responsabilidad Social Empresarial creado el año 2005 en España por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales,

para abordar el tema del comportamiento socialmente responsable por parte de las empresas. La definición propuesta fue la siguiente:

La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. (Foro de Expertos en RSE, 2005, p. 7)

De acuerdo con esto, se considera como socialmente responsable a las empresas que, además de cumplir con sus obligaciones establecidas por ley, también se preocupan voluntariamente por integrar en sus procedimientos internos parámetros que tomen en cuenta los diversos intereses de sus stakeholders y asuman las consecuencias de las externalidades que surjan como resultado de sus actividades empresariales.

Organización Internacional de Estandarización (ISO 26000): conocida por sus siglas en inglés ISO, constituye un sistema de normalización internacional para productos de áreas diversas que, en su norma relacionada con la responsabilidad social (ISO 26000), ofreció una guía para el ejercicio de la responsabilidad social para todo tipo de organización pública o privada (ISO, 2010), definiendo el término como el tipo de responsabilidad que tiene “una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad” (párr. 2.18). Además de recalcar el bienestar social, incluye la necesidad de que se “tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (párr. 2.18). En 2010, la guía ISO-26000 redefinió el término como:

La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar de la sociedad; teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas; su conformidad con las normas internacionales de comportamiento, integrada en toda la organización y aplicada en sus relaciones en su ámbito de influencia. (Gómez Díez, 2014, p. 27)

De acuerdo con esto, las empresas que practican la responsabilidad social reconocen que sus actividades generan consecuencias tanto en la sociedad como en el medio ambiente y, por ende, deben actuar ética y transparentemente para lograr un desarrollo sostenible de la salud de los individuos y de la sociedad en general. Para ello, deben tomar en cuenta los intereses de los stakeholders, sin dejar de cumplir con las legislaciones nacionales e internacionales vigentes, integrando a cada una las partes de la organización en el proceso.

Si existe un aspecto que parece no haberse tomado en cuenta en la definición brindada por ISO 26000, es el de la voluntariedad por parte de las empresas que se dedican a las actividades de responsabilidad social, aspecto que sí se observa en las definiciones presentadas por la OIT y la Comisión Europea. Precisamente, esta falta de concierto en la definición dificulta abordar el análisis de la responsabilidad social empresarial, de manera que satisfaga a todas las partes involucradas en el tema.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas: el Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa internacional que promueve la implementación de diez principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción en las estrategias de negocios de las empresas, que cuenta con más de 12,500 entidades adheridas en más de 160 países y se constituye en la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial del mundo (Naciones Unidas, 2018).

Los diez principios básicos por los cuales se deben regir las entidades adheridas al Pacto Mundial se aglutinan en cuatro áreas de interés que se resumen en diez puntos sobre derechos

humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. De los diez principios del Pacto Mundial se puede concluir que para que las empresas sean consideradas por este organismo como entidades que cumplen con su responsabilidad social, deben cumplir con la debida observancia de aspectos muy concretos que parten de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Al procurar obtener definiciones cuyo origen se encuentre en Panamá, se encontró la propuesta por ‘Sumarse’, organismo promotor e impulsor de la responsabilidad social empresarial en el país para quien es “la visión que integra en la estrategia del negocio los resultados económicos, sociales y medioambientales para hacer sostenible y más competitiva a la organización” (Frende Vega, 2019, p. 43). Esta definición visualiza la responsabilidad social empresarial como parte del modelo de negocios, de manera que la consecución de los aspectos sociales, económicos y ambientales se integre holísticamente en las estrategias empresariales, con el fin de lograr la sostenibilidad sin afectar la competitividad organizacional.

En el mundo académico, las definiciones de responsabilidad social empresarial son abundantes y existen tantas como autores hay, por lo que en esta investigación se presentan algunas descripciones recopiladas por Pérez-Aranda (2016), que abarcan desde la segunda mitad del siglo XX hasta el año 2014 que se resumen en:

- Obligación (Bowen, 1953; Davis y Blomstrom, 1968; Samuelson, s.f.; Jones, 1980; Frederick, 1983; Castillo, 1986; Kilcullent *et al*, 1999; Kok, Van der Wiele, McKenna y Brown, 2001; Maignan y Ferrell, 2004);
- Decisiones empresariales (Davis, 1960; Davis y Blomstrom, 1968; Epstein, 1987; Nieto y Fernández, 2004);
- Bienestar social (Frederick, 1960; Andrews, 1987; Murray y Vogel, 1997; Mercer, 2003);

- Preocupaciones sociales (Valor y de la Cuesta, 2003; Van Marrewijk, 2003; Alvarado, 2008; Vaaland, Heide y Grønhaug, 2008);
- Proceso estratégico (Panwar, Rinne, Hansen y Juslin, 2006; Alvarado, 2008; Lee y Qu, 2011; Dópico, 2014).

Queda claro que existen tantas definiciones como autores pueden existir, debido a que cada uno posee su propia concepción. Si se intenta encontrar un denominador común, se podría decir que, en términos generales, todas y cada una de las definiciones presentadas reconocen que las acciones de las empresas influyen sobre las diversas aristas de la vida social y que, por ende, estas deben asumir un cúmulo de responsabilidades con el fin de construir un mundo mejor. También se podría señalar que estas definiciones incluyen aspectos éticos que involucran la idea de que las empresas deben velar por los intereses de los stakeholders que se ven afectados directa o indirectamente como resultado de su funcionamiento, aunque esto último no sea una exigencia establecida por el sistema legal vigente. Para procurar una definición que sea resultado del análisis de todas las presentadas en esta investigación, se podría concluir que la responsabilidad social empresarial es el concepto que implica que las empresas, además de dedicarse efectivamente a sus funciones tradicionales, también deben efectuar un conjunto de acciones voluntarias en pro del desarrollo holístico y progresivo de su entorno y grupos de interés, como parte integral y transversal de sus planes estratégicos de negocios.

CONCLUSIÓN

En este punto de la investigación, se determinó que cada autor y organización a nivel nacional e internacional propone su propia definición del término, haciendo que el mismo sea considerado un constructo en plena evolución sobre el que aún no se ha llegado a consenso entre los académicos y estudiosos del tema. Como se pudo observar donde se expone el término proveniente de diversos autores, todas son diferentes, aunque puedan encontrarse ciertos parámetros comunes en algunas de estas, situación que resulta similar con respecto a las definiciones proporcionadas por las diversas organizaciones nacionales e internacionales que tratan el tema. La responsabilidad social empresarial, que en su etapa primigenia consistía en la obligación

asumida por los empresarios hacia las políticas y líneas de acción deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad, suele verse en la actualidad más como una obligación moral que tienen las organizaciones hacia el resto de la sociedad. Se vislumbra como la concreción de los efectos simbióticos producidos por la relación de carácter bidireccional existente entre la empresa y sus grupos de interés, propuesta por Freeman en 1984.

Con el objetivo de reforzar el concepto expresado de que existe una relación bidireccional de carácter simbiótico entre las empresas y su entorno, se cita a la versión de 2011 del Libro Verde de la Unión Europea, que señala que las organizaciones que se dedican a la responsabilidad social empresarial perciben beneficios en diversos aspectos. De allí se desprende la idea de que las empresas que se interesan en el desarrollo de sus comunidades logran beneficios para el resto de la sociedad, pero también para sí mismas, generando una relación de tipo simbiótico entre las partes participantes. Por ende, se puede inducir que el término ha ido evolucionando con el paso de los años para ser visto desde una perspectiva empresarial que contribuye a que las empresas alcancen sus objetivos de rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bowen, H.R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper & Row.
- Carrol, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.
- Foro de Expertos en RSE. (2005). *Informe del Foro de Expertos en responsabilidad social de las empresas*⁷. https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2013/07/foroexpertos_rse_informe.pdf
- Frende Vega, M.A. (2019). *La responsabilidad social empresarial en Panamá: una mirada histórica*. Panamá: Editorial Observatorio de Responsabilidad Social de Panamá.



Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, 1-6.

Frynas, J. G., & Yamahaki, C. (2016). Corporate social responsibility: Review and roadmap of theoretical perspectives. *Business Ethics: A European Review*, 25(3), 258-285.

Gómez Díez, A. (2014). Responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica: análisis teórico y contraste empírico en empresas de Castilla y León (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México DF: Editorial McGraw Hill.

Levitt, T. (1958). The dangers of social responsibility. *Harvard Business Review*, 36, 41-50.

Normas ISO. (2010). ISO 26000:2010(es). Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

OIT. (2012). La OIT y la responsabilidad social de la empresa (RSE). Helpdesk de la OIT, 1, 1.

ONU. (2018). Pacto mundial de Naciones Unidas: una llamada a la acción para empresas sostenibles. Washington: United Nations Global Compact.

Packer, M.J. (2013). La ciencia de la investigación cualitativa. Bogotá: Ediciones Uniandes.

Perdiguero, T. (2003). La responsabilidad social de las empresas en un mundo global. España: Editorial Anagrama.

Pérez-Aranda Canela, J.A. (2016). Valoración de la responsabilidad social empresarial (RSE) por la demanda hotelera (Tesis doctoral). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



Ramos, C.A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances Psicológicos*, 23(1), 9-17.

Smith, A. (1776). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. Biblioteca Lafragua BUAP.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



COMPETENCIAS BLANDAS: CAPITAL HUMANO COMPETENTE

SOFT SKILLS: SKILLED HUMAN CAPITAL

Seyna Almengor

Universidad de Panamá, Panamá

seyna.almengor@up.ac.pa ; <https://orcid.org/0000-0001-5598-2548>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4083>

Recibido: 7-2-2023, Aceptado: 17-4-2023

RESUMEN

En este ensayo se pretende mostrar cómo las competencias blandas son importantes de cara a las nuevas perspectivas del mercado de trabajo que trae la globalización, teniendo presente dos de ellas: la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. En el área de los recursos humanos, han sido consideradas como una excelente herramienta para alcanzar los objetivos de la organización y se pueden estudiar en el plano general bajo tres perspectivas: las que se adquieren con el pasar de los años, las que se pueden obtener con el transcurso de la vida, y las que se pueden potenciar a través de las capacitaciones específicas. Mientras unas se van fortaleciendo y desarrollando más que otras, en el plano laboral se requiere diferenciarlas para fomentar aquellas que conducen a un mejor clima laboral y aumentan la productividad.

Palabras Clave: gestión de personal, desarrollo de habilidades, resiliencia, productividad organizacional, clima organizacional.



ABSTRACT

This essay aims to show how soft skills are important in the face of the new perspectives of the labor market brought by globalization, bearing in mind two of them: assertive communication and teamwork. In the area of human resources, soft skills have been considered one of the best tools to achieve the objectives of the organization, and these can be studied in the general plan under three perspectives: those that are acquired with the passing of the years, those that can be obtained over the course of life, and those that can be enhanced through specific training. While some are strengthening and developing more than others, in the workplace it is necessary to differentiate to promote those that lead to a better work environment and increase productivity.

Keywords: personnel management, skills development, resilience, organizational productivity, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el tema de las competencias blandas dejó de ser desconocido por especialistas en diversas áreas del conocimiento, porque ha estado adquiriendo cada vez más notoriedad desde las últimas décadas del siglo XX, hasta convertirse hoy en día en materia de investigación cada vez más habitual y una de las necesidades que necesitan conocer las unidades de recursos humanos en las organizaciones por el simple hecho de que se enfrentan a ella habitualmente para influenciar en los aspectos de personal que conducen a la productividad y las relaciones dentro de este sistema. El desarrollo de este tipo de competencias genera cambios positivos en el entorno laboral, porque va redefiniendo la forma de trabajo y facilita la adaptación para que se puedan alcanzar los objetivos tanto individuales como organizacionales.

El presente ensayo pretende mostrar cómo las competencias blandas son importantes de cara a las nuevas perspectivas del mercado de trabajo que trae la globalización, teniendo presente a las dos más representativas: la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Como método para exponer este ensayo de investigación, se utilizó la reflexión de la autora sobre un tema que ha



estado explorando teóricamente desde hace aproximadamente diez años, de donde se clasifica la argumentación como reflexión teórica para sistematizar sus razonamientos, debido a que la comunicación y trabajo en equipo son dos factores indispensables que cohesionan al personal en torno al rendimiento y la concreción de actividades (Sánchez, 2021), estando en el centro de las investigaciones de la actualidad.

El que sean consideradas como las dos competencias fundamentales se desprende por el hecho de que cualquier organización está construida, administrada y operada por personas que forman parte del capital humano competente. Es por ello que su éxito depende principalmente de las capacidades de ese componente invaluable y del tipo de colaboración que puedan establecer, siendo este el constituyente fundamental para el desarrollo de las organizaciones. Con el presente escrito se pretende fomentar la exploración en el entorno laboral que el conocimiento de estas competencias fomenta, ya que su estudio contribuye a concientizar la puesta en práctica de proyectos que constituirán nuevos adelantos en la materia.

Formando capital humano competente

El siglo XX fue un período que trajo consigo un marco epistemológico a la gestión organizacional como no se había estructurado anteriormente; se sentaron las bases necesarias para dar validez científica a las explicaciones que resultan de la gestión en el campo de trabajo, así como a la necesidad de plantear preguntas básicas para ahondar en el tópico y el deseo de brindar respuestas a las mismas. A partir de ese momento el interés se desarrolló de forma cada vez más marcada un terreno de investigación que indaga sobre el porqué de la existencia de la empresa, los límites a los que debe regirse el individuo como trabajador de una organización, la organización o estructura bajo la cual funciona el sistema, el estudio de la dinámica a ser comprendida en sus actuaciones, y la evidencia o pruebas que existen para que se pudieran formular las diferentes teorías de la empresa que se utilizan hoy en día.

Aunque todo nace del interés por consolidar a la organización y mejorar la productividad, nada se puede pensar sino es en función a quienes le dan vida a su estructura; de allí que se divida



en la corriente organizacional como tal y la de los recursos humanos que cobró fuerza con Elton Mayo, demostrando que el elemento psicológico del trabajador siempre ha de ser considerado si se pretenden alcanzar de una manera diferente los objetivos organizacionales, lo que incluye el rendimiento y el aumento de los resultados positivos porque van ligados al clima organizacional productivo, tomando en cuenta que el rendimiento es la meta de las empresas de cualquier sector.

En lo que va del siglo XXI se han notado profundamente las implicaciones de un mundo globalizado en donde ocurren constantes cambios; estos se han suscitado también en la gestión del recurso humano que siempre se encuentra tras la búsqueda de nuevos talentos que se diferencien por sus distintos tipos de competencias blandas para complementar las capacidades profesionales (González *et al.*, 2021). Es por esta razón que hoy día se requiere que los profesionales apliquen diversas habilidades y asuman actitudes que promuevan optimizar los procesos de formación, contando con la planificación y control imperantes en las organizaciones.

En este aspecto, se vive un cambio de paradigma entre la concepción tradicional del perfil del trabajador según sus capacidades profesionales, versus las competencias blandas que son vistas desde una noción de desarrollo constante en cuanto a conductas de valor y hábitos se refiere. Es precisamente el entorno cambiante en el que se desarrollan las empresas el que determina de forma continua nuevas exigencias en términos de conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, a los que la organización debe dar respuesta a través de sus políticas de recursos humanos, siendo el estudio de los factores intangibles lo que incorporó a la epistemología del tema la teoría del capital humano (Valencia, 2005). Su aplicación en la práctica es lo que ha permitido utilizar diversas áreas del conocimiento para emplear técnicas y ampliar estudios que han desplegado nuevos hallazgos hacia la búsqueda interna de un capital humano que resulte competente técnica y altitudinalmente.

Con anterioridad, muchos reclutadores pensaban que los conocimientos técnicos o profesionales del área garantizaban la cobertura de las necesidades que demandaba determinado cargo, pero cuando la medición de resultados tangibles generaba vacíos que no se justificaban, empezaron a tomar más en serio el hecho de que existía otro tipo de competencias que hacían falta



para engranar la rueda de la productividad y que estas no se encontraban tan visibles como para detectarlas a través de un perfil común. De acuerdo a los diferentes autores expuestos, se concluye que las competencias blandas son la forma que tiene el individuo de interrelacionarse con otros sujetos, lo que (a su vez) permite a ese individuo llegar a alcanzar niveles más altos de éxito en el mercado laboral y es una característica determinante en la manera en que este trabaja en equipo, se comunica, resuelve conflictos, o plantea su liderazgo con el equipo de trabajo.

Ahora bien, la pregunta es cómo se puede desarrollar ese conjunto de capacidades en el capital humano. Si bien son muchas las técnicas que se utilizan para capacitar, no se debe dejar pasar por alto que para la adaptación a la vida laboral se requiere el debido equilibrio que ofrece el aprendizaje de las habilidades duras y la ejecución de las blandas, siendo estas últimas intangibles y, por consiguiente, son las que resultan siendo menos favorecidas en la evaluación, ya que enfrentan algunos obstáculos de visibilidad a la hora de contratar porque todavía no existe un índice que permita inferir mediante las clásicas pruebas qué tan desarrolladas son las competencias que se pueden explotar en el individuo que pasará a formar parte del conglomerado organizacional, sobre todo porque el juicio de valor genera sesgos que interfieren en la determinación del perfil adecuado.

Existen dos competencias particularmente estudiadas por su influencia en la conducta organizacional, reforzando la conexión necesaria para mantener el curso del trabajo de modo fluido. Ante los nuevos estudios, los especialistas en el área de recursos humanos comprenden que, según lo expuesto, sí es posible desarrollar las competencias blandas en el plano laboral si el colaborador no las manifiesta en primera instancia (Leal Paredes, 2021), lo que puede adjudicarse también a su educación, cultura o tradiciones. Sin embargo, para fortalecerlas y externalizarlas se requiere del compromiso de ambas partes, porque tanto el empleador como el empleado deben comprometerse para que se potencien los resultados.

Entender cómo funciona este recurso es el primer paso en su debida implementación. Ha de realizarse utilizando herramientas que encaminen a los objetivos de la empresa como el desarrollo de proyectos en equipo, porque en esta dinámica se incluyen actividades de

compenetración que facilitan la sinergia como motor elemental. Siempre se debe dar un seguimiento continuo a todas las tareas que se asignen en la empresa para el logro, teniendo presente que esto se debe apoyar en la experiencia y conocimiento de los trabajadores que lleven a la creación de un ambiente agradable para la buena articulación de todos los procesos establecidos en la organización.

La comunicación asertiva es la primera de las competencias blandas que debe promoverse en el ambiente laboral porque todos nos comunicamos a diario como una necesidad básica e imprescindible. Se plantea sencillo, pero los distintos tipos de comunicación que manifiesta un individuo son solo eso, lo que no implica que se encuentren dentro del rango de asertividad necesarios para que se fomenten las respuestas requeridas. La comunicación asertiva, en cambio, promueve la inclusión del interlocutor y establece un flujo directo indicativo de que el mensaje llega, se entiende y que se actúa en consecuencia.

No se trata solamente de articular palabras, sino de comunicar el mensaje debidamente tanto de modo verbal como por medios escritos, con gestos acertados que no contradigan las palabras en la comunicación cara a cara, o mediante correos electrónicos directos y con instrucciones precisas que permitan al grupo de trabajo recibir instrucciones claras. En este segundo punto hay que hablar también de la sobrecarga de información que supone el extremo opuesto, sobre todo a nivel de la gerencia, ya que esta situación va generando pérdida de atención ante la ingente cantidad de mensajes que se reciben sin tiempo para procesar tantos datos juntos y corrompe el flujo en la dinámica.

Con la comunicación asertiva se cumple el primer paso que puede darse en la organización entre sus miembros para crear la sinergia necesaria (Lesmes Silva *et al.*, 2020), porque solo desarrollando competencias comunicativas se pueden alcanzar las metas que convierten el trabajo individual en trabajo en equipo, lo que sustituye el trabajo en los grupos que termina convirtiéndose siempre en un procedimiento particularmente característico de quienes conservan el pensamiento de que se debe evaluar de manera separada el esfuerzo. De este modo, aunque todos coexistan, no trabajan en equipo, porque en los grupos es donde cada quien busca que en su actuación se



reconozcan los méritos propios para sobresalir, rompiendo paulatinamente la comunicación porque se reduce la cooperación, y esto inicia con una transmisión de información incompleta que tiende hacia la confusión en la ejecución de resultados.

Así, siendo el instrumento primordial que tiene todo ser humano para comunicarse con los demás, el proceso comunicacional ha sido un área de la psicología organizacional que ha suministrado al entorno laboral estudios teóricos y técnicas que facilitan sobrellevar el comportamiento organizacional para avanzar de trabajos grupales al trabajo en equipo. Indudablemente siempre se presentan barreras que fomentan la división e incomprensión, entre las que se pueden mencionar la sobrecarga de información que sufren especialmente los gerentes, o la filtración que sucede al momento de manipular extractos de información para emitir mensajes que llegan distorsionados al receptor.

Si se influye en la comunicación utilizando capacitación en competencias blandas para que esta se convierta en asertiva, el siguiente paso que debe dar el área de recursos humanos de la empresa es fomentar el trabajo en equipo, que lejos de ser lo que había sido considerada como una técnica hasta finales del siglo XX, ahora se ha demostrado que es una competencia blanda. Los primeros pasos fueron realizados por Mayo que explicaron el comportamiento grupal (Robbins y Judge, 2009) y hasta ahora se ha impulsado como una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa, porque supone asumir una disposición personal que no puede imponerse y promover la colaboración con otros en la realización de actividades que requieren lograr objetivos comunes.

Aunque la teoría indique que el trabajo en equipo puede indicar que sea un aspecto sencillo de implementar, no es una estructura que se construye de la noche a la mañana. Siempre pensándolo desde la unidad de recursos humanos, los especialistas en el manejo de personal están encargados de establecer las estrategias que identifiquen la dinámica del grupo para llevar a cabo las estrategias que permitan lograr el compromiso de todos los participantes para ser responsables de las metas. En ese sentido, si se sabe dirigir el proceso, se pueden obtener los resultados esperados porque se trabaja coordinadamente en el cumplimiento de los objetivos, lo que lo hace más expedito, reduciendo el tiempo de respuesta en las tareas y actividades.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



CONCLUSIÓN

Al procesar asertivamente la comunicación, se elimina la primera barrera para trabajar en equipo, pues así es como también se llega a fomentar un clima laboral adecuado para pasar de grupos a equipos de trabajo y es una buena estrategia para retener al talento humano dentro de la organización, ya que se construye un vínculo de confianza entre los que la integran. Con solo estas dos competencias no solo se llega a los objetivos trazados, sino que se crea un sentido de pertinencia que fortalece el intercambio laboral sano, porque lleva a los que se convierten en parte del equipo a integrarse de tal forma que aumenta el porcentaje de la toma de decisiones acertadas. Y con la simbiosis que se manifieste, se motivarán adecuadamente la responsabilidad y se mantiene el compromiso de todos los miembros de la organización.

Quienes se dedican al estudio de la productividad del personal en las organizaciones, están conscientes de que las competencias blandas han sido consideradas bajo tres perspectivas, porque se debe distinguir entre las que se adquieren con el pasar de los años, las que se obtienen con el transcurso de la vida, y las que se pueden potenciar a través de las capacitaciones específicas. En el nuevo mercado de trabajo que se ha gestado en el siglo actual pasan a considerarse tan importantes como las competencias duras, y esto es precisamente lo que esperan las empresas que se explote en su personal por las ventajas que le confieren al sistema organizacional, fomentando las actitudes para el trabajo colaborativo en equipo con el fin de que cada individuo logre desarrollar un sentido de identidad al saber que está reaprendiendo nuevas formas para hacer las cosas y decidir qué quiere hacerlo, una característica actitudinal que incrementa la capacidad de mejorarlas, lo que influye a su vez en el clima organizacional.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Leal Paredes, M.S. (2020). Las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba Revista Científica*, 10(1), 1-24.

Lesmes Silva, A.K., Barrientos-Monsalve, E.J., & Cordero Díaz, M.C. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153.

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Romero González, J.A., Granados, I.N., López Clavijo, S.L., & González Ruiz, G.M. (2021). Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: revisión documental. *Inclusión y Desarrollo*, 8(2), 113-127.

Sánchez, I.P. (2021). *Organización empresarial y de recursos humanos*. IC Editorial.

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramando*, 1(2), 22-33.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



ECONOMÍA Y RECURSOS HUMANOS: UNA REFLEXIÓN DESDE LA DESIGUALDAD Y POBREZA EN PANAMÁ

ECONOMY AND HUMAN RESOURCES: A REFLECTION FROM INEQUALITY AND

José Ángel Samaniego Amaya

Universidad de Panamá. Facultad de Economía. Panamá.

josea.samaniego@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0002-7980-708X>

Singrid Francheska Flores Dávila

Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá.

singrid.flores@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0002-6299-6152>

José Blas Álvaro Solano

Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá.

josebalvaros@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-7192-1171>

Patricia Eugenia Sánchez Hoy

Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá.

patsysan55@yahoo.com, <https://orcid.org/0000-0002-2320-6496>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4084>

Recibido: 7-2-2023, Aceptado: 17-4-2023

RESUMEN

Las estrategias y objetivos en el diseño de la política económica y las herramientas que brinda la teoría de la economía ayudan a interpretar los posibles efectos ya abordados por diferentes autores,

de los que requerimos para poder explicar nuestro punto de vista, para lo cual nos basamos en la bibliografía utilizada para así hacer un análisis con más profundidad, que permita una interpretación mucho más concluyente. Al utilizar, como referencia, el documento elaborado por la Universidad de Panamá, como punto de partida, pudimos esclarecer el fracaso de las políticas neoliberales en Panamá antes y después de la crisis sanitaria, económica, de recurso humano y social, además de promover un soporte con objetivos claros como Estrategia alternativa de Desarrollo Integral e Inclusivo. Este esfuerzo académico y universitario debe guiar a las fuerzas sociales a sugerir opciones, para que la economía panameña logre funcionar y desechar las estructuras que fomenten la desigualdad y la pobreza. Finalmente, la compleja realidad que se presenta permite advertir las consecuencias de hacer realidad el proyecto alternativo de desarrollo, tema que promueve principios de equidad y justicia social.

Palabras Claves: Desigualdad Social, Pobreza, Modelo Neoliberal, Recursos Humanos, Estrategia de Desarrollo, Crisis Sanitaria y Justicia Social.

ABSTRACT

The strategies and objectives in the economic policy design and the tools provided by economic theory help to interpret the possible effects already addressed by other authors, in such a way that we can extract the most relevant opinions to illustrate our point of view, it is essential to refer to the bibliography used in this reflection if you want to address the analysis in more depth and allow yourself a much more conclusive interpretation than ours. Using the document prepared by the University of Panama as a reference, as a starting point helps to clarify the failure of neoliberal policies in Panama before and after the health, economic, human resources, and social crisis, also it promotes supporting with clear objectives such as an alternative Comprehensive and Inclusive Development Strategy. This academic and university effort should guide the social forces to suggest options so that the Panamanian economy can function and discard the structures that promote inequality and poverty. Finally, the complex reality that is presented allows us to advise the consequences of making reality the alternative development project, an issue that promotes principles of equity and social justice.



Keywords: Social Inequality, Poverty, Neoliberal Model, Human Resources, Development Strategy, Health Crisis, and Social Justice.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo, hacemos una reflexión sobre la desigualdad y pobreza que son dos temas importantes que debemos abordar si queremos resolver los problemas sociales. Los análisis presentados por la Universidad de Panamá en la Estrategia Alternativa de desarrollo Integral e Inclusivo arrojan que las variables económicas no comprometen el futuro de otras generaciones.

Asimismo, expone una amplia gama de opiniones dentro de la comunidad académica universitaria que se han analizado con el fin de despertar el interés para propiciar el debate sobre la pobreza y la desigualdad que, a nuestro juicio, han formado parte de las políticas y programas en el discurso de los anteriores y venideros gobiernos.

Es probable que, a través de las distintas opiniones sobre este tema, se haya encontrado resistencia sin que se mejoren las condiciones de bienestar en la sociedad panameña, como expresión del bajo gasto social en el escenario tan divulgado del crecimiento económico, por lo que se apela entonces a examinar cuáles son las condiciones que determinan la pobreza en Panamá, lo que nos obliga a hacer una revisión del papel del “Estado” en la carencia de oportunidades de empleo, desatención de las necesidades básicas y de qué es lo relevante para el país, además de saber con precisión cuáles son las reglas en el tema de la concentración del ingreso.

DESARROLLO

1. El ámbito de la pobreza y desigualdad en la economía panameña

Es importante mencionar que el escenario de la crisis sanitaria de la Covid-19 permitió debatir y reflexionar sobre la realidad económica y social en Panamá, además de impulsar a connotados integrantes de la comunidad académica a plantear ideas y propuestas posibilitando la oportunidad de transcribir un documento que abordara una visión integral



de la realidad, elaborada y analizada desde las perspectivas de la Universidad de Panamá durante el año 2020.

En el documento denominado “Estrategia para el Desarrollo Integral e Inclusivo” se hace énfasis en el fracaso de las políticas neoliberales aplicadas en Panamá, lo que es una realidad recurrente antes y después de la llegada de la pandemia a nuestro país.

Este documento afirma:

En el momento inmediatamente previo a la aparición del COVID-19, la realidad panameña se caracterizaba por claros signos de agotamiento del modelo que hasta el presente ha regido la trayectoria temporal en nuestro país. Esto significa que todas y cada una de las esferas de la sociedad expresaban condiciones de crisis. (Universidad de Panamá, 2020, p. 8).

Por lo anterior, podemos decir que la explicación y solución a estos problemas deberá tomarse como un reto más de los ya debatidos en diversos escenarios de la realidad actual panameña y requiere de una imparcialidad política, capacidad científica; al mismo tiempo, permitir a los actores espacios de debate para una mejor articulación con los problemas de la sociedad y es en ese escenario fértil donde nuestra primera casa de estudios debe concretizar sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, excluyendo todo tipo de explotación.

En consecuencias, las crisis se presentan en forma de destrucción material a causa de catástrofes naturales (plagas o sequías) o sociales (conflictos), es decir son fenómenos exógenos, pero en nuestra sociedad la destrucción material (desempleo, cierre de empresas, explotación laboral, precaria seguridad social, etc.) se presentan como consecuencia y no como causa de la crisis.

De esto deducimos que los factores internos del sistema económico, la crisis y la desigualdad social en Panamá se siguen reproduciendo a causa de un estilo de desarrollo que no permite la



equidad, el bienestar y la justicia social, ni admite alcanzar una calidad de vida digna que demandan los ciudadanos panameños.

Es muy evidente que en Panamá existe mucha desigualdad en los distintos estratos sociales que muestran una gama de personas que viven en miseria y los que rondan en la opulencia, cuyo escenario nos lleva a poner atención al drama de la desigualdad en nuestro país, y dejando evidencia de que no hay una clara estrategia ni políticas públicas en dirección a reducir la pobreza y la desigualdad social.

Referente al tema, Gorostiaga (1974) cita a Cecchini, R. Holz y A. Rodríguez Mojica que dicen: “El Estado se encuentra incapacitado para intervenir en la organización y aprovechamiento de la economía de enclave en un esquema nacional de desarrollo” pág. 9. Es decir, que es posible analizar este fenómeno y abarcar años de historia desde la existencia del istmo centroamericano vinculada a la actual realidad de sectores privilegiados, dando paso a la desigualdad y el nacimiento de una sociedad desigual como la nuestra que refleja un mercado laboral precario y un bajo nivel de escolaridad en la población.

2. Un escenario impreciso entre crecimiento y empleo

A pesar de que Panamá ha mostrado niveles de crecimiento económico en periodos anteriores (1990-2018), siendo un país con dinamismo superior a la región en términos per cápita, sigue siendo, en la actualidad, uno de los países más desiguales, con muy poco o nada de logros sociales.

Cabe destacar que, si queremos información más concreta, debemos saber que un mecanismo para medir la desigualdad de distribución de la riqueza es el llamado coeficiente Ginni que mide la desigualdad de la distribución del ingreso entre las personas o los hogares. Entre más cerca de 0 más equitativa y entre más cerca a uno 1 menos (lo que de paso equivale a decir que un 1 % de la población se queda con todo, es decir el 100%).



Conviene subrayar que el documento que mide el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) permite analizar de modo integral las múltiples privaciones y carencias que experimentan los hogares creando una imagen más completa de los niveles de desigualdad (UNICEF, 2018) en Panamá, expresando concretamente la realidad de 453,837 niños, niñas y adolescentes pobres multidimensionales, asimismo, coloca a Panamá como el sexto país más desigual en el mundo.

De modo que la posibilidad de crear políticas que redireccionen y focalicen los recursos destinados a mejorar la calidad de educación, salud, empleo y bienestar en la sociedad, permitirán estructurar un plan de desarrollo que corrija las distorsiones que genera el sistema económico excluyente. Sin embargo, datos del BID (Banco Interamericano de Desarrollo) nos llevan a citar lo que señalan Garcimartín, Astudillo y Rodríguez (2022):

Cuando llegó la crisis del COVID, la economía de Panamá se encontraba en una fase descendente del ciclo económico. La tasa de crecimiento de 2019 fue la menor desde la crisis financiera internacional de 2008/09 y la tasa de pobreza y desempleo comenzaban a mostrar una cierta reversión en los avances logrados. (p. 2)

Claramente en 2020, primer año de la pandemia, la caída del PIB fue casi un 18%, la mayor de la región detrás de Venezuela, mientras que el desempleo aumentó del 7,1% al 18,5%. Todo ello afectó de manera muy negativa a los ingresos de los hogares, con aumentos muy notables de la pobreza y la desigualdad.

No obstante, la crisis sanitaria nos vuelve a referir a una economía de enclave que genera distorsiones, costos sociales, desigualdad en la distribución de la renta, en precariedad en el empleo y salarios, dicho de otra manera, se muestra una incompetencia por parte de los gobernantes de hoy a romper con el esquema de una economía concentrada en un sistema ideológico-partidista.

Cabe señalar, que el impacto en el empleo en toda actividad económica, debe ser una preocupación estratégica de especial importancia dentro del esquema panameño en las políticas públicas, por lo que se debe abordar esta problemática desde el punto de vista del mercado que fomenta el individualismo, es decir, estructurar un mercado laboral que promueva la confianza, la capacidad y seguridad en el puesto que ocupan los trabajadores.

El mismo documento de Garcimartin, Freire y Astudillo (2022) señala que: para el 2020, primer año de la pandemia, la caída del PIB fue casi un 18%, la mayor de la región tras Venezuela, mientras que el desempleo aumentó del 7,1% al 18,5%. Todo ello afectó de manera muy negativa a los ingresos de los hogares, con aumentos muy notables de la pobreza y la desigualdad. (p. 2).

En efecto, la mayor contracción económica que ha experimentado nuestro país en la historia, producto del cierre económico de la pandemia, mantuvo a la población en un cierre total dentro de sus hogares, se habla de una contracción real de 18.5% y de un escenario muy distinto en relación al precio del petróleo que llegó a estar por debajo de los 17.00 dólares durante la crisis sanitaria y, muy diferente, a la realidad actual con un precio de este producto que supera los 100.00 dólares, abriendo una brecha de deterioro en los ingresos de los hogares.

Como resultado, en términos nominales se contrajo la economía panameña para un nuevo escenario en términos del poder adquisitivo deteriorando la capacidad de compra de los hogares en adquirir bienes y servicios post pandemia, luego de una reducción del PIB de B/. 60,000 millones a menos de 54 mil millones y el efecto de la inhibición del consumo interno.

Concretamente, en el campo laboral, la economía panameña es incapaz de generar empleos, lo que crea en la actualidad una paradoja entre el crecimiento y el empleo simultáneamente. Con respecto al crecimiento económico que se plantea en algunos análisis económicos, durante el

periodo post pandemia, es evidente que obedece a las exportaciones del cobre y los ingresos provenientes del Canal de Panamá, sin embargo esto apunta a que la demanda interna está deprimida, cuyo efecto tiene su respuesta en el sector de la construcción y el comercio al detal, lo cual se estima en un 27% de todos los trabajadores del país.

Al mismo tiempo, para el año 2020 se perdieron casi trescientos sesenta y cuatro mil (364,000) empleos formales, casi un 42% de todos los empleos generados y (284,000) doscientos ochenta y cuatro mil trabajadores que se le suspendieron los contratos, es decir, que un 32% de cada 4 empleos formales del sector privado fueron suspendidos en el año 2020, presentando un escenario laboral muy complicado en la economía panameña.

3. El Estado y la disyuntiva en dinámica económica que afecta a la juventud en Panamá

Para empezar, el Estado y la empresa privada no tienen la capacidad de generar los empleos, lo que tiene sus efectos en la PEA (población económicamente activa), especialmente, en jóvenes que desean incorporarse al mercado laboral, por ejemplo, se observa el comportamiento durante el periodo 2022 que ha registrado 16,779 nuevos contratos. Si lo separamos por sexo, se puede señalar que 12,140 corresponden a hombres y 4,639 a mujeres. De este global, 8,148 nuevos contratos corresponden a contrataciones definidas; 4,158 son indefinidos y 4,473 corresponden a otras actividades en el mercado laboral panameño.

Según MITRADEL (Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral) y la cifra global, en el 2021 se contrataron 225,750 personas, producto de la reactivación económica, comparado con el 2020 que fue de 132,200 nuevos contratos registrados, siendo el sector de los jóvenes vulnerables ante estos escenarios mayormente impactados por jóvenes en edad productiva.



En consecuencia, la economía panameña debe generar los empleos necesarios para captar los talentos que las universidades del país preparan para poner al servicio de la nación, siendo el estrato de jóvenes de entre 15 a 29 años, es decir, un 23% de los trabajadores del mercado laboral, un componente aproximadamente de un 52% de los desempleados del país.

De acuerdo con encuestas del INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos), hasta octubre del 2021, la desocupación llegó al 30% de los jóvenes entre 20 y 24 años; y en las mujeres fue del 24%. Además, se dice que existe discriminación y oferta laboral seleccionada, lo que reduce, sobre todo, oportunidades para las mujeres.

Así mismo, otras cifras sobre la desocupación en Panamá son: la población total desocupada de 15 a 19 años presentó en el 2021 un total de 15,925, cantidad de la cual corresponde a los hombres 9,557 y a las mujeres 6,318. Por lo tanto, la población total desocupada entre 20 y 24 años fue de 32,255, de la cual a los hombres corresponden 13,883 y a las mujeres 18,372 (INEC, 2022).

En efecto, se genera un alto grado de incertidumbre en la sociedad panameña y, sobre todo, en el sector juvenil que representa uno de los problemas más urgentes en la economía panameña. En el 2020, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) presentó medidas ante la crisis de la COVID -19, para contrarrestar los efectos en el mercado laboral de los jóvenes de Latinoamérica, entre ellos Panamá.

No obstante, para utilizar la educación como herramienta para erradicar la pobreza y la desigualdad, se tendrán que sentar las bases para implementar sistemas educativos que contribuyan en la formación que están recibiendo los jóvenes, con el fin de adquirir los conocimientos, habilidades y destreza, que permitirán vencer los obstáculos, dificultades y exigencias en una economía de mercado como la nuestra.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



Es imperativo y urgente, ante esta realidad, promover el mensaje plasmado por profesores universitarios que cobran vigencia para nuestra reflexión y resalta lo siguiente:

El país se encuentra en una transición que demanda, de manera inmediata, la puesta en operación de una nueva estrategia, tanto económica como en la dinámica política y social para el desarrollo. Ello debe albergar un modelo inclusivo y democrático en la administración pública y una concepción diferencial de la retribución de la riqueza producida. (APUDEP: directorio nacional, 2022).

4. Carencia y acceso a los servicios de salud

Igualmente, el documento Estrategia Alternativa para el Desarrollo Integral Inclusivo resalta el escenario que vivimos los panameños durante la pandemia, ya que develó la carencia de un sistema de salud en Panamá, analizando la crisis sanitaria del 2020, la Universidad de Panamá (2020) afirma que:

La covid-19 puso en evidencia las carencias de un sistema de salud que ha descuidado la atención primaria y, por lo tanto, el enfoque preventivo, para sustituirlo por la construcción de hospitales y grandes infraestructuras, descuidando la atención directa a la ciudadanía y constituyendo un sistema que abandonó el lema de la salud igual para todos para convertirse en salud excluyentes, sobre todo si no se cuenta con los ingresos para pagar los servicios. (p. 12).

Con respecto a las vicisitudes de la seguridad social en Panamá, existe una crisis ya desbordada en el sistema de seguridad social panameño, cuyas raíces se vincula al régimen de jubilaciones y pensiones, provocada y calculada en el espíritu de la Ley N° 51 del 27 de diciembre de 2005.



En relación con la sociedad panameña y el conjunto de la clase trabajadora, deberán impulsar aportes a la discusión de los principales problemas que existen en el sistema de seguridad social, para abordarla desde iniciativas legislativas que permitan contrarrestar las tragedias negativas en la ley 51 que quita el derecho a un sistema solidario que garantiza las pensiones y jubilaciones a generaciones que entrarán en la etapa de cotizar y garantizar una jubilación digna.

Así mismo, la reflexión conceptual que hace Guerra, Dawson y González, (2021) dice que:

La seguridad social es un conjunto de medidas que la sociedad proporciona a sus integrantes con la finalidad de evitar desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otras. (p. 267)

Igualmente, visto desde otro punto de vista práctico y bajo esta perspectiva Guerra, Dawson y González (2021) incorporan en su análisis lo siguiente:

La forma más común de identificar la seguridad social es mediante las prestaciones y la asistencia médica, sin embargo, esas son solo algunas de las formas en las que se presenta en la vida cotidiana. En los hechos, la seguridad social también se encuentra en los actos solidarios e inclusivos de las personas hacia los demás, pues esos actos llevan en sí mismos la búsqueda del bienestar social. (p. 127).

Conviene subrayar sobre el sistema que atiende a las personas por su estatus social y no por su naturaleza humana, que es un sistema que supera lo conceptual y la práctica a la prevención social y la asistencia pública como expresan los investigadores. En el escenario del debate del sistema de seguridad social y sistema de pensiones, una comisión de alto nivel académico presentó una evaluación de la Universidad de Panamá (2021) y señala que la ley N° 51 no contribuyó a resolver los graves problemas de la seguridad social en Panamá al decir lo siguiente:

Antes de la Ley 51, todos los asegurados se encontraban en el sistema solidario (SEBD). En este caso cada generación que llegaba a la edad de jubilación lograba que sus pensiones, dentro de una cadena de solidaridad integracional, fueran financiadas fundamentalmente por los aportes (cuotas) de la generación que, en ese momento, se encontraba activa, a lo que se le sumaban los ingresos provenientes de la rentabilidad de las reservas de la CSS. Se trataba, cabe precisar, de un pacto social, en el que la cotización de cada generación (cohorte) daba el derecho a recibir la solidaridad de la que le seguía. (p. 20)

En efecto, la sociedad panameña deberá incorporarse en escenarios de debates que permitan estructurar el consenso social para mantener los servicios de la caja del seguro social con el fin de continuar en un sistema solidario, pero no solamente a los cotizantes, sino también a la población que necesita la asistencia de salud que abarca el 83%.

Al mismo tiempo, la Ley N° 51 entró a regir a partir del año 2008; estableció que los trabajadores con edad superior a los 35 años, a la fecha de su entrada en vigor, quedarían inscritos en el sistema de beneficio definido al igual que los actuales pensionados, y que los trabajadores menores a esa edad pasarían al sistema, lo más importante es que del 2007 en adelante tenían que ser inscritos en el modelo mixto con cuentas individuales. De esa manera, el subsistema exclusivamente de beneficio definido quedó como un sistema cerrado a la entrada de nuevos cotizantes, asumiendo las obligaciones de los pensionados vigentes, mientras que el sistema mixto absorbe a todos los futuros afiliados y pensionistas que estos generen.

Con respecto a la reforma de pensiones del 2005, se hace necesario determinar, por un lado, en qué medida el diseño adoptado responde a criterios de sostenibilidad financiera y económica en el corto, mediano y largo plazo, y por otra parte evaluar en qué medida el sistema, en su conjunto, es capaz de cumplir con su misión de brindar una protección adecuada y suficiente a las actuales y futuras generaciones de panameños. Además, es relevante destacar la práctica de la evasión



millonaria o fraude fiscal a la cuota de CSS que afecta directamente el financiamiento a futuras pensiones y jubilaciones, combinado a la informalidad, al desempleo y a la reducción de cotizantes asegurados. Esta realidad actual pone poca probabilidad en que se establezcan soluciones certeras en favor de las futuras generaciones y que las soluciones últimas no sean propuestas paramétricas.

Para el catedrático e investigador Jované (2022) hay más que proponer en vez de estar dañando a la población subiendo los impuestos y manifiesta lo siguiente:

En este país hay 217 mil trabajadores que las empresas privadas no reportan al seguro social, por qué no plantean cosas de este tipo, en lugar de precisamente dañar a la población, subiendo lo que más afecta al ciudadano, que es el impuesto que pagamos todos los panameños, creo que es una solución equivocada. <https://www.laverdadpa.com/la-evasion-fiscal>

Según el último informe del INEC sobre la población protegida por la Caja de Seguro Social, detallado en el 2020, la cantidad de asegurados cotizantes se redujo, en una cifra próxima, a 350 mil individuos en un periodo de cuatro años entre el 2016 y el 2020, mientras que, por otro lado, la cantidad de pensionados aumentó en una cifra cercana a las 20 mil personas en el mismo lapso de cuatro años.

5. Reflexiones sobre corrupción y el modelo económico en Panamá

Es posible que el desafío que más englobe a la Universidad de Panamá, post pandemia, será continuar contribuyendo significativamente a construir una sociedad fundada en el conocimiento, que afronte con eficacia los grandes problemas nacionales de nuestra realidad y poner en el centro el desarrollo económico del país, entendido de manera amplia y no simplemente en el crecimiento, se tendrá que pensar en cómo estimular a través de la educación la formación de capital humano,

sería un elemento básico de una nueva agenda para el desarrollo que es indispensable poner en el debate.

Dicho esto, el Estado que hasta los finales de los años 70 y comienzo de los 80 funcionó bajo una concepción de sector público, sector privado y sector social, hoy se muestra una alteración de esta trilogía, la realidad se presenta entre Estado, el capital privado versus el sector social, esto plantea una redefinición de la institucionalidad.

En primer lugar, se deberá abordar con profundidad el problema de la pobreza y la desigualdad para incorporarla a la ecuación económica. Se sabe entonces que menor desigualdad significará mayor crecimiento, pero no esperar a crecer con los niveles de desigualdad que tenemos. En la XI conferencia mundial de la conferencia Mundial de la Sociedad Interamericana para el Desarrollo connotados especialistas Seers (2013), presentaron importantes análisis teóricos que explican las consecuencias de la desigualdad, pobreza y distribución, tales argumentos se presentan en estas breves líneas: “Un plan que no contenga objetivos para reducir la pobreza, el desempleo y la desigualdad difícilmente puede considerarse como un plan de desarrollo” (p.126).

Por tanto, se requiere pues simultáneamente aumentar el gasto social, mejorar la eficiencia con que se gasta y no menos importante fortalecer los servicios que el sector público presta a la sociedad en materia de salud, seguridad social, educación, vivienda y nutrición. Si no colocamos estos tres pilares, igualdad, fortaleza institucional y fiscal ¿cómo vamos a tener inversión pública? si no tenemos ingresos públicos, de hecho, se conoce que en Panamá los ingresos públicos se recaudan de una manera deficiente y se gastan de manera muy ineficiente.

En realidad, no hay razón suficiente para pensar que con el tiempo los frutos del crecimiento se filtrarán hacia abajo, beneficiando a toda la población, pues se necesita un gasto público que redistribuya el ingreso, y es importante que haya más poder adquisitivo en las familias para activar



la demanda de bienes y servicios en la economía. Hay que combatir la idea que primero hay que crecer y después distribuir, más bien se debe procurar de manera simultánea el crecimiento y la distribución para apoyarse mutuamente. Proponer mejorar el modelo económico para que sea más inclusivo, debe ser tarea de todos los sectores y no puede ser que nuestra sociedad cargue con los errores de un modelo económico que ya no funciona.

Incluso, retomar el mercado laboral como un mercado en el cual el estado también tiene que intervenir esa distinción entre que es parte del mercado y que es parte del estado es una decisión política, los bajos salarios del mercado laboral panameño no son productos de las negociaciones del mercado, no son producto de las negociaciones entre obreros y empresarios, son productos de una política decidida desde el Estado para reprimir los salarios y juntos con estas políticas de represión de los salarios para traer la inversión extranjera están los contratos de protección para que los trabajadores no tengan la capacidad ni la oportunidad de cambiar su situación de desventaja.

En el fondo, hay que reconocer que el estilo de desarrollo económico en Panamá requiere de una profunda reforma fiscal que permita que el estado recaude más para gastar más y mejor, quiere decir que se debe combatir la corrupción, combatir la falta de transparencia, especialmente, en la gestión pública, combatir el derroche, la falta de planeación en desperdicio de recursos que hace el Estado. Tal cual lo señala el catedrático Jované en (Corrupción, Institución, Economía Política) de la Universidad de Panamá en sus reflexiones sobre el origen de los problemas de la corrupción en Panamá:

Los hechos recientes que han conmocionado al país, los cuales apenas muestran la punta del iceberg de despojo y rapiña de los fondos públicos y de los recursos naturales de la nación, necesitan ser comprendidos en su origen y esencia, a fin de lograr un combate efectivo y decidido contra los factores que generan los actos de corrupción. (Jovane, 2018, p. 7).



Por consiguiente, la corrupción se ha convertido en uno de los mayores problemas que refleja el estado panameño y su modelo democrático de clientelismo político con la finalidad de mantener un modelo de gobierno para usufructuar los recursos que deben destinarse a mejorar las preferencias sociales de las mayorías en acciones sociales, que permitan disminuir la desigualdad y pobreza.

Efectivamente, nuestra constitución pone en el centro el tema de los derechos humanos, que debe ser el objetivo fundamental del nuevo proyecto de nación dentro de las políticas públicas de cualquier gobierno, garantizando que se cumplan esos derechos humanos que reclaman cada ciudadano panameño.

Por lo visto, la comunidad universitaria y la sociedad panameña ponen su esperanza en esta institución de educación superior, específicamente, la universidad de Panamá, que es allí donde se genera el conocimiento, oportunidades de análisis para viabilizar el debate y colocar en agenda el problema de la desigualdad y la pobreza en Panamá.

Por cierto, el trabajo realizado por los catedráticos universitarios ha cumplido ese objetivo, pero no puede quedarse en la presentación, hay que reactivar esa iniciativa promovida por la Universidad de Panamá y avanzar en la propuesta que precisa en lo siguiente:

La recuperación nacional, a partir de la pandemia, en la medida en que se entienda como un periodo en el cual se inicia una transición hacia un nuevo modelo de sociedad, que precisa del desarrollo de un conjunto de programas fundamentales. (Universidad de Panamá, 2020, p. 53).

Después de todo, queda pendiente esa tarea de programas esbozados con mucha claridad, desarrollada durante la crisis sanitaria 2020 y mencionadas en la estrategia y alternativas para el desarrollo integral inclusivo y presentado a la sociedad panameña por la Universidad de Panamá.

En otras palabras, un país que muestra crecimiento a tasas elevadas y que sin embargo no logra reducir las desigualdades, promueve descontento y conflictos sociales, conectados con el reparto desigual de los frutos del crecimiento urge la necesidad de evaluar términos analíticos y normativos con la posibilidad de definir la agenda política previa a las elecciones del 2024.

En conclusión, la preocupación última del próximo gobierno deberá ser el bienestar de sus ciudadanos, la manera intencionada de difundir la tasa de crecimiento del PIB que se proyecta años tras años en Panamá para implementar políticas macroeconómicas es un indicador muy incompleto que no proporciona a los ciudadanos lo que realmente está sucediendo en nuestro país, al no presentar en forma clara y transparente el modo en que la renta generada por el crecimiento se distribuye entre la población.

CONCLUSIÓN

1. El debate de la desigualdad: Reflexionar acerca de la desigualdad es imperativo porque es uno de los principales problemas abordados por el documento Estrategia Alternativa para el Desarrollo Inclusivo, si bien el consenso de Washington se centró en el crecimiento y la estabilidad económica y en otro escenario se habló de objetivos del milenio para la reducción de la pobreza y por otro lado, los objetivos de desarrollo sostenibles, su objetivo central sería la reducción de la pobreza; pero cómo lograr principalmente el objetivo de la reducción de la desigualdad cuando existe un deterioro constante de los ingresos en la población más pobre en Panamá, cómo promover la inclusión social y económica y política de todas las personas independientemente de su condición, ya sea de sexo de género, de raza, de etnia, de origen, etc.
2. El crecimiento Económico sin Desarrollo Social: se reflexiona sobre los objetivos marcados en el documento, anteriormente mencionado, y es que a pesar del crecimiento económico marcados en Panamá años anteriores a la pandemia, la desigualdad entre los individuos, entre la población ha marcado otro comportamiento. La desigualdad ingresó y la

desigualdad de riqueza global de todas las personas en Panamá ha aumentado de manera exponencial, la riqueza que acumula el 1% más rico de la población en el país, equivale a toda la riqueza acumulada por más del 50% más pobre de la población total.

Lo anterior plantea un dilema, con esta acumulación de riqueza, en pocas palabras no existe un sistema democrático institucional suficientemente fuerte que sea capaz de garantizar una resistencia frente a los intereses políticos y económicos de quienes acumulan tanta riqueza y ahí la importancia del porqué es obligante plantear el debate sobre la desigualdad y la pobreza en Panamá.

3. La Perspectiva moral de la Desigualdad: Los argumentos planteados desde la visión de la Universidad de Panamá presenta una perspectiva ética, es decir, la desigualdad es éticamente negativa y difícil de soportar porque desde el planteamiento institucional académico, se tiene muy claro el enfoque de derechos humanos y la desigualdad es indecorosa, pero más allá de que sea mayor o menormente aceptable tiene implicaciones en la economía y en la política.

Desde el punto de vista económico la curva de Kuznet señala que en el proceso de desarrollo y de crecimiento económico, primero necesitas generar riquezas y ahí aumenta la desigualdad y con el tiempo a través de políticas públicas, etc., esa riqueza de los ingresos se va a distribuir a la mayor parte de la población y hasta cierto punto es afirmativo, pero existen sistemas como el de nuestra economía que frenan estas políticas.

4. El enfoque de la Pobreza: Hay un triángulo entre crecimiento económico, desigualdad y pobreza que muestra evidencias concretas y se señala que la capacidad que tiene el crecimiento económico de disminuir la pobreza dependerá del nivel de desigualdad de la sociedad, entonces a un mismo crecimiento económico en términos porcentuales cualquier país de economía media y avanzada es capaz de reducir la pobreza mucho más que en un

país muy pobre y en donde los niveles de desigualdad son mucho más elevado que el nuestro.

5. Desde el punto de vista de la eficiencia: La ineficiencia de la intervención del estado en Panamá se cuestiona para hacer políticas públicas que permitan la capacidad de redistribuir, inclusive organismos internacionales lanzan unos estudios internos donde se afirma lo planteado, el crecimiento económico para que desarrolle todo el potencial que tiene, necesita que los niveles de desigualdad entre la sociedad sean comprendidos donde haya una desigualdad extrema, el crecimiento económico no repercute en las mejoras de las condiciones de los estratos más pobres de la población en Panamá.
6. El argumento de la economía política: Donde haya una acumulación de riqueza tan grande será muy difícil que los sistemas democráticos, las políticas públicas se impongan en beneficio de las mayorías y, sobre todo, en beneficio de los sectores más desfavorecidos frente a los intereses de quien tiene mucho poder económico y eso lo conoce la mayoría de los panameños como están estructuradas muchas veces los intereses políticos y económicos.

Abordar este tema de desigualdad y pobreza requiere de claridad por causar mucha confusión, la desigualdad será entonces la distancia que separa un grupo social de otro y se mide utilizando el coeficiente Gini, ¿será mucho más alarmante la desigualdad que la pobreza? Se tendría que analizar si en nuestro país está en peligro, la desigualdad sin ser pobre puede aumentar los niveles insostenibles de violencia en Panamá.

Compensar la desigualdad por sistema de bienestar social es imperativo, pensar en el futuro y no mirar a corto plazo para mantener la situación controlada hasta la siguiente elección y es muy peligroso para la precaria democracia en nuestro país, pensar en las generaciones futuras y no en



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



términos de las próximas elecciones pone en peligro estrategias que busquen definir una economía de bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Cecchini, R. Holz y A. Rodríguez Mojica. (2020).. “La matriz de la desigualdad social en Panamá”, serie Políticas Sociales, N° 236 (LC/TS.2020/121). Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Garcimartín, C. Freire, C., y Astudillo, J. (2021). “Impacto social de la pandemia del Covid-19 en Panamá y análisis de eficiencia de los programas de transferencias monetarias”. Nota Técnica 2221. Banco Interamericano de Desarrollo.

Guerra, I., Dawson, J., González, M. (2021) Seguridad social, perspectiva de derecho comparado entre Panamá y Costa Rica. Legislación y realidad: SEMILLA CIENTÍFICA. ISSN: 2710-7574 ISSN Electrónico: L2710-7574. Año 2. Número 2.

<https://www.inec.gob.pa/archivos/P0760723620211215113340Cuadro%2027.pdf>

<https://www.laverdadpa.com/la-evasion-fiscal-por-miles-de-millones-de-dolares-debe-estar-en-la-mesa-al-momento-de-hablar-de-medidas-para-aliviar-crisis-de-la-css/>

Jovane, J. (2018) Universidad de Panamá., Panamá CORRUPCIÓN, INSTITUCIONES Y ECONOMÍA POLÍTICA tareas, núm.160, págs. 9-25, Centro de Estudios Latinoamericanos "Justo Arosemena".



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



La teoría económica del desarrollo desde Keynes hasta el nuevo modelo neoclásico del crecimiento económico. (2013) Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, vol. XIX, núm. 1, enero-junio. Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela.

Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Desarrollo Social. (2017) Índice de Pobreza Multidimensional en Panamá.

Seguridad Social y Sistema de Pensiones en Panamá 2021: Crisis y Alternativa Sociales:
Comisión Universitaria de Agenda Nacional.

Universidad de Panamá: (APUDEP) (2022) “Un Nuevo Pacto Social como salida a la Crisis”.
Véase: Documento elaborado por la comisión del directorio nacional.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



LA PREVENCIÓN DEL DELITO EN LA POLÍTICA CRIMINOLÓGICA VIGENTE DE PANAMÁ

THE PREVENTION OF CRIME IN THE CURRENT CRIMINOLOGICAL POLICY OF
PANAMA

Elizabeth Helena Arenas Nero

Universidad de Panamá, Panamá

arenasnero@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6395-101X>

Leonardo Omar Arenas Nero

Universidad de Panamá, Panamá

profesorleonardoarenas@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2667-5597>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4086>

Recibido: 7-2-2023, Aceptado: 17-4-2023

RESUMEN

Este artículo explicó qué es la prevención del delito en la política criminológica vigente de Panamá, sobre la base del análisis de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana (ENSC) en Panamá, propuesta por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Ministerio de Seguridad desde el año 2017 hasta el año 2030. En la misma se define el concepto de seguridad ciudadana y se identificó los aspectos positivos y negativos de la política criminológica vigente en la República de Panamá. La metodología utilizada es cualitativa-explicativa lo que permitió, luego de revisar las referencias bibliográficas que la sustentan, entender la relación entre causa-efecto de la política criminológica panameña con base en la ENSC y los aspectos positivos y negativos que de ella se derivan, lográndose una comprensión más amplia sobre este tema específico. La principal conclusión es que, la seguridad ciudadana como es entendida en Panamá, como aquella realidad



(objetiva y subjetiva) que les permite a los miembros de una comunidad disfrutar de los derechos, garantías y libertades, consagrados en una sociedad democrática.

Palabras clave: Criminología, prevención del delito, política criminológica, estrategias de seguridad.

ABSTRAC

This article explained what crime prevention is in Panama's current criminological policy, based on the analysis of the National Strategy for Citizen Security (ENSC) in Panama, proposed by the United Nations Development Program and the Ministry of Security from 2017 to 2030. It defines the concept of citizen security and identified the positive and negative aspects of the criminological policy in force in the Republic of Panama. The methodology used is qualitative-explanatory which allowed, after reviewing the bibliographic references that support it, to understand the cause-effect relationship of the Panamanian criminological policy based on the ENSC and the positive and negative aspects derived from it, achieving a broader understanding of this specific topic. The main conclusion is that citizen security, as understood in Panama, is that reality (objective and subjective) that allows the members of a community to enjoy the rights, guarantees and freedoms enshrined in a democratic society.

Keywords: Criminology, Crime prevention, Criminological policy, Strategies of Safety.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende explicar la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá. Es decir, este componente importante que da lineamientos importantes en el control de los problemas generados por los hechos delictivos. En este sentido, la pregunta de investigación fue: ¿Qué es la prevención del delito en la política criminológica vigente de Panamá?

Para lograr esto, se analizó el concepto de seguridad ciudadana desde una perspectiva descriptiva. Luego, se analizó criminológicamente la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá, propuesta por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo y el Ministerio de Seguridad



desde el año 2017 hasta el año 2030. Este estudio se basó en encontrar aspectos positivos, es decir, que signifiquen un avance real en materia de combate del delito, y en los aspectos negativos, o sea, una voz crítica frente a este conjunto de lineamientos en materia de seguridad.

El objetivo general de la investigación fue conocer los aspectos positivos y negativos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá. Mientras que los objetivos específicos fueron: 1) Definir el concepto de seguridad ciudadana. 2) Explicar los aspectos positivos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá. 3) Describir los aspectos negativos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá.

De lo anterior se puede decir que la investigación sobre la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana se justifica ya que resulta de interés porque la criminalidad es uno de los problemas que más preocupan a los panameños. En este sentido, “el nivel de percepción de seguridad de la población es relativamente bajo: en 2015 solo la mitad de los panameños encuestados declararon sentirse seguros caminando por la noche solos hasta casa, un valor bastante inferior al esperado.” (OCDE, 2017, p. 18). Y si la criminalidad le preocupa a la sociedad, entonces le interesa saber cómo desde el Estado se le pretende resolver.

La novedad de este trabajo es que en Panamá no se han hecho investigaciones sobre los aciertos y desaciertos que puede tener esta estrategia. Por lo que resulta importante y novedoso este estudio. La utilidad será para aquellos estudiosos de la criminología en Panamá y en el exterior, pero también para las entidades encargadas de desarrollar la política criminológica de Panamá.

La **hipótesis** de la cual partió esta investigación fue que la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en la República de Panamá tiene muchos aspectos que se pueden resaltar como positivos y negativos. Dentro de los positivos se puede mencionar: 1) Mayor monitoreo de las operaciones policiales. 2) Mejoramiento del debido proceso y penas alternativas. 3) Desarrolla un enfoque de género. 4) Propone la descentralización de la gestión de la delincuencia. 5) Promociona una cultura de paz. Mientras que dentro de los negativos están: 1) Permite la impunidad de los poderosos. 2) Es una estrategia del miedo. 3) La víctima es instrumentalizada. 4) Relajación de los derechos del

imputado. 5) Inexpertos terminan definiendo la política criminológica. Nuestra hipótesis nula fue que la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en la República de Panamá no tiene aspectos positivos ni negativos.

La metodología que se usó en esta investigación es **cualitativa-explicativa**. Las técnicas son: la revisión de fuentes bibliográficas; la exploración de fuentes jurídicas de la República de Panamá y de Naciones Unidas.

Concepto de seguridad ciudadana

Como se indicó en la introducción, la delincuencia es uno de los principales problemas que aqueja a la sociedad panameña. Esta realidad se ha venido agravando desde hace un par de décadas. De hecho, “el evento histórico que abre el marco para el análisis de la seguridad ciudadana en Panamá, lo constituye la invasión a Panamá.” (Lasso y Calderón, 2010, p. 7). Esta agresión militar ocurrió en 1989, es decir, hace más de 30 años. Luego de dicho acontecimiento, en la República de Panamá se dio un proceso democratizador, no solo de las instituciones políticas, sino también de las instituciones de seguridad, que pasaron de ser entes sumamente represivos y violadores de los Derechos Humanos y de las garantías sustantivas y procesales, a convertirse en instituciones que cada día, desde aquella funesta embestida militar, es más respetuosa de los derechos propios de toda sociedad democrática. Desde aquel momento, Panamá ha desarrollado una serie de lineamientos para controlar el problema de la delincuencia, que pasan desde la creación de una política criminológica, hasta la más reciente Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana.

Primero, entendido el concepto seguridad como “*ausencia de riesgo o peligro, es decir, una sensación de plena confianza y de bienestar*” (Vargas et al., 2021 p. 26) es importante definir la seguridad ciudadana como “*el clima objetivo, y así percibido por los ciudadanos, en que éstos pueden disfrutar del libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidos por las leyes, así como desarrollar, sin obstáculos, aquella actividad nacida de la personal autodeterminación que no lesione el Ordenamiento jurídico ni a terceros.*” (Herrero, 2011, p. 187). Es decir, la seguridad no

implica la ausencia de todo hecho delictivo. Si no que es una realidad que les permite a los ciudadanos de una comunidad desarrollarse libremente, sin temor a convertirse en víctimas del delito. Esta realidad debe ser objetiva. Es decir, que efectivamente las personas no sean víctimas de hechos que trunquen su desarrollo pleno. Pero esta realidad también debe ser subjetiva. O sea, que las personas sientan que no deben vivir temerosos que serán víctimas de la delincuencia.

La seguridad ciudadana se da cuando *“la población goza de condiciones pacíficas de convivencia mutua en general”* (Lasso y Calderón, 2010, p. 10). Y este ha sido uno de los grandes aportes del concepto de seguridad ciudadana, en virtud que la seguridad pasa a ser un tema de derechos de la población a una vida sin violencia. Si el Estado no garantiza la integridad física, la libertad, la vida, la propiedad, entre otros derechos, entonces estaría vulnerando los Derechos Humanos por omisión, al no respetar su obligación de garantizar estos derechos. Al entender la seguridad como un derecho de los ciudadanos, se abre paso para una sociedad respetuosa del Estado de derecho. Entender la seguridad ciudadana:

como derecho humano y no como una simple ‘guerra contra los delincuentes’ [...] implica, en términos analíticos, reconocer su complejidad y, por ende, lo necesario de trascender el ámbito represivo y moverse hacia un abordaje que incluya protección, prevención rehabilitación y empoderamiento. (Lasso y Calderón, 2010, p. 10)

En síntesis, el concepto de seguridad ciudadana entiende la seguridad como un derecho humano de la población, y no como una facultad represiva que tienen los Estados. Esto es sumamente importante en una región del mundo que vivió bajo la sombra de dictaduras militares sumamente represivas y violentas, que creían que luchaban una guerra en defensa de la civilización y cultura occidental, pero que, en el fondo, solo servían para intereses geopolíticos foráneos.

Por su parte, para el PNUD la seguridad ciudadana es *“la protección de ciertas opciones u oportunidades de todas las personas –su vida, su integridad, su patrimonio– contra un tipo específico de riesgo (el delito) que altera en forma “súbita y dolorosa” la vida cotidiana de las*



víctimas” (Lasso y Calderón, 2010, p. 10). De la definición anterior se excluye otros factores de inseguridad, como la mala atención médica, o la mala alimentación. Para el PNUD el concepto de seguridad ciudadana guarda relación directa con la delincuencia.

En este sentido, se ha sostenido que:

La seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se le considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento. (PNUD, 2014)

De lo anterior se desprende que la seguridad ciudadana propuesta desde Naciones Unidas no puede lograrse en sociedades que no sean democráticas, ya que, en estas últimas, la sociedad puede no tener miedo de la delincuencia común, pero siente, y efectivamente puede ser víctima de la violencia cometida por los agentes del Estado. En una dictadura, por ejemplo, no puede vivirse una seguridad ciudadana respetuosa de los derechos y libertades de la población. En virtud de lo anterior, la seguridad ciudadana solo es posible en un Estado democrático y garante de los Derechos Humanos de su población. Con base en lo anterior se puede advertir que un Estado que someta a su población privada de libertad a tratos crueles inhumanos y degradantes no es aceptable.

Por su parte, el Estado panameño ha definido el concepto de inseguridad ciudadana como “una sensación psicológica que demuestra falta de protección ante la posibilidad de ser víctima de un acto delincencial” (Lasso y Calderón, 2010, p. 11). Es decir, esta conceptualización hace énfasis en el aspecto subjetivo del concepto de seguridad. Aunque admite que esta tiene dos dimensiones: la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva. La dimensión objetiva se entiende “como la situación pacífica o la ausencia de actos que muestran violencia para la población en lo referente al delito” (Lasso y Calderón, 2010, p. 12). Lo anterior hace referencia a los indicadores objetivos e imparciales que miden la comisión de delitos en un determinado país.

Mientras que la dimensión subjetiva comprende “la percepción, sensación de vivir en un medio donde se puedan desarrollar las actividades propias de la vida cotidiana sin contemplar temores con respecto a actos de violencia o delincuencia.” (Lasso y Calderón, 2010, p. 12). Esto hace referencia a la impresión que tengan los ciudadanos frente a qué tan segura es la sociedad en la que viven. Con base en esto, es que desde el paradigma de seguridad ciudadana hay un interés en disminuir las cifras delictivas, pero también hacer que las personas se sientan más seguras.

En Panamá, el Programa de Seguridad Integral (PROSI) define la seguridad pública como:

“la protección que se genera a través de los **mecanismos de control penal**, y el mantenimiento de la paz pública, mediante acciones de prevención y represión de delitos y faltas administrativas que la vulneran, particularmente a través de los sistemas de procuración e impartición de justicia” (Lasso, Calderón, 2010, p. 11)

De lo anterior se desprende que la seguridad pública está exclusivamente en manos del Estado y de las instituciones públicas. En ella operan únicamente las agencias oficiales de persecución del delito. Por esto, es que este concepto no debe confundirse con el término seguridad ciudadana, que es entendido como:

“la acción que desarrolla el Estado con la **colaboración de la ciudadanía**, para asegurar su convivencia pacífica, eliminar la violencia y utilizar pacíficamente las vías y espacios públicos, así como ayudar a prevenir que se cometan delitos y faltas” (Lasso y Calderón, 2010, p. 11)

Este último concepto pretende involucrar a la sociedad en la solución de los problemas generados por el delito, y de los problemas que genera el propio delito. Esta visión es mucho más democrática, en virtud que abarca a los miembros de la sociedad que pueden dar su aporte en el control de los problemas delictivos que tiene el país. Lo anterior, sin menoscabo del reconocimiento del concepto de política criminológica entendida como “*el conjunto de medidas y acciones integrales que el Estado adopta para hacer frente a la criminalidad, previniendo, controlándola y sancionándola,*

con la finalidad de reducirla a niveles tolerables” (Ríos, 2022, p. 21). Es decir, sin negar el rol del Estado como herramienta de detección de las causas e identificación de acciones preventivas eficientes para el fenómeno criminal.

Aspectos positivos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá

Dentro de los aspectos positivos que expresa el concepto de seguridad ciudadana, y en específico, la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana de Panamá, se pueden mencionar los siguientes.

1. Mayor monitoreo de las operaciones policiales

El primer aspecto positivo de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana aplicado en la República de Panamá es que este implica que “sistemas de medición que se adecuen a las problemáticas cambiantes.” (Carrión *et al.* 2009, p. 27). Esta medición hace referencia a las acciones desplegadas por la Policía Nacional y demás estamentos encargados de proteger los bienes y derechos de la población panameña.

Bajo este nuevo concepto, la Policía Nacional debe “abandonar un paradigma estadísticamente determinista para acoger un sistema de medición relacional” (Carrión *et al.* 2009, p. 27). Esto exige una mayor vinculación con otras entidades que responden a los fenómenos delictivos.

En este sentido, se busca:

El establecimiento de este nuevo sistema de medición debe incluir un refinamiento en los mecanismos de rendición de cuentas dirigidos a la labor policial (y la de otros actores del proceso), no para enfrentar la población a la Policía [...] sino para retroalimentar la capacidad reflexiva en la que debe basarse el ejercicio policial en un contexto democrático. (Carrión *et al.* 2009, p. 27)

Es decir, la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana busca acercar la sociedad a los estamentos de seguridad, que muchas veces se burocratizan o se aíslan. En una región del mundo que sufrió

los perjuicios de dictaduras violadoras de Derechos Humanos, que se apoyaban en los estamentos policiales y militares para mantener su control sobre la población, le resulta difícil a su población confiar en ellos. Por lo que esta confianza se debe ganar y afianzar mediante una mayor transparencia de los entes de seguridad frente a las comunidades. Que estas últimas sientan que pueden plantear sus inquietudes sin temor a represalias. Lo que se busca no es estorbar en la labor policial, sino mejorarla y adecuarla cada vez más a un Estado de Derecho.

En este sentido, se ha dicho que la ENSC está enfocada en “la protección operativa de la ciudadanía, esta ENSC se alinea a la visión de Estado que busca otorgar un rol estratégico a los estamentos de seguridad con un criterio geográfico, a través de los llamados “Anillos de Protección” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 66). Esto implica una mayor vinculación con la sociedad.

Se busca “aumentar la efectividad e impacto de las intervenciones desarrolladas por la Policía Nacional” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 79). Específicamente, el “aumento del % de confianza ciudadana de la Policía Nacional a un 65% al 2030” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 100). Así como la “elaboración del Código de Servicios Policiales y de Convivencia Pacífica.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 100). Todo esto con la finalidad de lograr mayores controles horizontales de la labor policial, con la finalidad de garantizarle a la sociedad la superación de prácticas propias de Estados de hecho, en los cuales prevalecía la ley del grupo más fuerte.

Por su parte, en la línea de acción 2 de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana, denominado “instituciones eficaces y transparentes, y respuestas de calidad”, que tiene como línea estratégica que Panamá mejore la “provisión y desempeño de servicios de seguridad en todos los niveles local y nacional, para prevenir la violencia y combatir las amenazas de seguridad.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 93). En este sentido se ha promovido mejorar los siguientes indicadores:

- Aumenta el % de confianza en las instituciones del sector de seguridad, al 2030.
- Disminuye la tasa de sobornos por cada 1,000 habitantes al 2030.
- Mejora del desempeño institucional (ratio de eficacia institucional (MINSEG)).



- Reducción del % de la brecha de cifra oculta entre denuncias y hechos delictivos (como evidencia de mayor confianza a la institucionalidad).
- Reducción del % del tiempo de respuesta de los estamentos de seguridad al 2030, desde que reciben la información de un incidente, hasta su llegada al lugar. (MINSEG y PNUD, 2017, p. 93).

De lo anterior se desprende que la ENSC busca mejorar la seguridad ciudadana mediante una participación más activa de la sociedad, que entienda que los estamentos de seguridad van a proteger a las personas, y no van a sacar provecho de tener el monopolio de la violencia.

La participación de la sociedad en el ámbito de la seguridad y el ejercicio de la función policial se materializa con un nuevo enfoque cooperativo bajo el enfoque de “*Policía de proximidad*” (Guillén y Sanz, 2021, p. 30) como concepto asociado al fortalecimiento de la confianza entre el estamento de seguridad y la comunidad.

2. Mejoramiento del debido proceso y penas alternativas

Uno de los problemas de la seguridad ciudadana es que muchas veces, en el afán de perseguir el delito, los agentes del Estado encargados de controlar la criminalidad realizan detenciones con la intención de calmar el sentimiento de venganza de un sector de la sociedad, que, en la mayoría de los casos, no representa los intereses de las víctimas. De ahí que una “de las principales fallas del sistema de seguridad actuales la entrada de personas sin sentencia a la cárcel” (Carrión *et al.* 2009, p. 41). Esto ha sucedido históricamente por un el uso excesivo de la detención provisional como medida cautelar de aseguramiento de los fines del proceso.

La implementación del Sistema Penal Acusatorio en Panamá ha contribuido a mejorar esta situación en Panamá. Esto se debe a que el plazo de detención por la investigación solo es de 6 meses, y en casos complejos hasta un año. Aunado a que el propio Código Procesal Penal establece un plazo máximo para la duración de la detención provisional.

En este sentido, uno de los principales propósitos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana es “Aumentar la eficiencia en la atención ciudadana con un sistema de investigación criminal y justicia penal articulado y efectivo que goce de la confianza de la ciudadanía.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 67). Parte de la eficiencia es el respeto de las garantías judiciales, cuya observancia implica el respeto al debido proceso.

3. Desarrolla un enfoque de género

La estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana contempla este enfoque que busca proteger a las personas que por su orientación sexual o su género sean víctimas de distintas formas de violencia. Además, busca empoderar a estas personas con la intención que participen en la toma de decisión. En este sentido, se entiende que toda política de seguridad ciudadana “busca soluciones para los delitos tradicionales, pero también se preocupa por los nuevos tipos de delitos que se generan o se han manifestado en la sociedad contemporánea, en especial la violencia doméstica y particularmente la violencia de género.” (Espinoza, 2007, p. 36). Por lo que el diseño de seguridad ciudadana de Panamá no puede dejar por fuerte estas realidades tan importantes para la sociedad. Por violencia de género se entiende:

todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la vida privada (ONU, 1993, art. 1)

De lo anterior se desprende que la violencia de género puede ser física, pero también puede ser verbal y psicológica. Por lo que si una persona agrade a una mujer (mujer biológica o mujer por decisión) entonces estaría incurriendo en un hecho de violencia de género. Claro está, siempre y cuando no haya ninguna causa de justificación. Por ejemplo, si una persona biológicamente hombre, pero que se define como mujer ataca a otra persona, y esa persona se defiende, claro está que no habría violencia de género, sino una legítima defensa. La violencia de género implica que

el detonante o agravante de la violencia sea el género de la persona. Por ejemplo, “le pegó por ser mujer, ya que a las mujeres se les puede pegar”.

Lo que busca la ENSC es que la sociedad comprenda que todas las personas son iguales en derechos, y toda discriminación motivada por condiciones personales es inadecuada en una democracia. En este sentido, la ENSC estableció en su ‘Línea de acción 1: acceso universal a una vida sin violencias’ lo siguiente:

Panamá al 2030, tiene un Sistema Nacional de Indicadores de Seguridad Ciudadana que implica la **gestión de seguridad ciudadana** y su impacto en el desarrollo del país (con inclusión a la diversidad, **perspectiva de género**, ciclo de vida y vulnerabilidades, en función de la priorización geográfica) para el diseño, implementación y evaluación de los planes y programas de Seguridad Ciudadana. (Lo resaltado no es original). (MINSEG y PNUD, 2017, p. 91)

En este sentido, lo que se busca es hacer de Panamá una sociedad más pacífica y libre de violencia. Pero específicamente en el tema de género, señala que debe existir una “Disminución del % de delitos de violencia de género al 2030” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 91). Es decir, la violencia contra las mujeres debe disminuir aún más según esta estrategia, en virtud que en toda sociedad democrática la misoginia debe ser rechazada en todos los niveles del control formal e informal. Para lograr esto se requiere hacer una discriminación positiva, como efectivamente ha hecho la estrategia estudiada.

La ENSC promueve el establecimiento de “mesas de trabajo con la alianza de mujeres y organizaciones de mujeres de la sociedad, como espacios de interacción positiva.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 89). En este sentido se busca “activar la Unidad de Género de MINSEG.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 94) con la finalidad de fortalecer los “albergues para víctimas de violencia de género y por diversidad sexual se mantienen operando.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 95).



De lo anterior se desprende que las personas del género femenino fueron tomadas en cuenta para el desarrollo de la ENSC. También seguirán siendo valoradas a través de mecanismos de seguimiento de esta temática.

También se va a articular con el Sistema Penal Acusatorio para fomentar la “Formación actualizada conjunta para SPA y Jueces de Paz con enfoque de género” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 98). Por lo que, en este punto, la ENSC busca impactar en todos los operadores del sistema de persecución y represión de los hechos delictivos.

Por otro lado, se ha “incorporado en el *pensum* académico de nivel básico el enfoque de Derechos Humanos, Seguridad Ciudadana, Seguridad Humana, Uso adecuado de la fuerza, Gestión de riesgos y Género para los Estamentos de Seguridad” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 99). En este punto, por estamento de seguridad se hace referencia a la “Policía Nacional, SENAFRONT, SENAN, Servicio Nacional de Migración, SPI, Autoridad de Aduanas y demás Estamentos de Seguridad” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 98).

Específicamente en la Policía Nacional se busca mejorar el “Fortalecimiento de la Oficina de Equidad oportunidades y promover que se transforme en una Dirección.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 101). Mientras que, en el Servicio de Migración, el SENAN y en SENAFRONT se estableció la creación de la Oficina de Equidad de Género y equiparación de oportunidades en el Servicio de Migración Fortalecimiento, que anteriormente no existía.

Para la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana de Panamá:

“la participación de las mujeres para la debida transversalización de género en políticas de seguridad es clave, no sólo entendiendo la participación cuantitativa sino también la cualitativa, es decir, la medida en que esta participación tiene capacidad de transformación, ya que la mera presencia de mujeres no garantiza políticas o iniciativas igualitarias ni instituciones incluyentes.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 86)



Con base en lo anterior, la estrategia en cuestión busca que las mujeres sean tomadas en cuenta no solo a nivel formal. Es decir, escuchando sus comentarios y opiniones sobre la seguridad. Sino que deben ser tomadas en cuenta al momento de decidir sobre la seguridad. Sus opiniones no deben ser menospreciadas, sino que deben ser valoradas incluso con mayor detenimiento que la del resto de la población.

4. Propone la descentralización de la gestión de la delincuencia

Existen muchos actores políticos en los cuales el Estado puede apoyarse en el control de la delincuencia en un país. En este sentido, el Estado “puede delegar y compartir las responsabilidades en la materia, involucrando entes privados, la familia, la comunidad, ONGs, municipalidades, colegios.” (Escobar *et al.*, 2004, p. 33).

Es ampliamente conocido que vincular a los gobiernos locales, es decir, a los municipios del país, en la solución de los problemas de seguridad ciudadana porque estos tienen “un papel fundamental en la acción de los gobiernos locales y la organización y promoción de la participación de la población en el tema.” (Lasso y Calderón, 2010, 27). Es decir, la vinculación de las autoridades es beneficiosa para lograr una sociedad más segura.

Otro de los beneficios que se ha planteado desde la ENSC es que se promueve la descentralización frente al problema de la delincuencia. Desde los municipios se puede gestionar mejor “la asignación de recursos, apoyo logístico, capacitación y generación de políticas y estrategias para la seguridad” (Carrión *et al.* 2009, p. 64). Esto es así porque muchas veces los gobiernos locales tienen un contacto más cercano con las comunidades que la relación que se puede tener desde el gobierno central.

En este sentido se ha planteado que “Al 2030, Panamá habrá mejorado su articulación entre el Gobierno Central y los gobiernos locales para el desarrollo de iniciativas de seguridad ciudadana focalizadas por territorio y grupo poblacional.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 82)



Por esto, en la línea de acción 2, sobre “Instituciones eficaces y transparentes, y respuestas de calidad” se tiene como meta lograr el fortalecimiento del Sistema de Persecución y Control del Delito, mediante el cual se debe realizar lo siguiente:

Capacitaciones a las autoridades locales, jefes de paz, mediadores y demás funcionarios de las Casas de Paz, jefe de zona policía y corregidores, en la aplicación del Código Administrativo y la Ley N° 16 Que instituye la Justicia comunitaria de paz. (MINSEG y PNUD, 2017, p. 97)

Esto se produce por la necesidad que las personas encargadas de coadyuvar en la solución de la problemática de la delincuencia estén debidamente capacitados, no solo en las normas vigentes en Panamá, sino en los objetivos que se ha planteado la ENSC.

No obstante lo anterior, cabe resaltar que el empoderamiento de las autoridades municipales se observa en mejor en la línea de acción 3, denominada “Desafíos locales y respuestas locales” haciendo alusión a que, si la problemática la tiene una localidad, esta debe participar activamente, cuando no dirigir, la solución de dicha situación. En este sentido, la línea estratégica establece que “Al 2030, Panamá habrá mejorado su articulación entre el Gobierno Central y los gobiernos locales para el desarrollo de iniciativas de seguridad ciudadana focalizadas por territorio y grupo poblacional.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 106).

Para lograr esto se deberá tomar las siguientes medidas:

- Al 2030 un mínimo de 14 municipios que implementen el modelo de gestión local de la seguridad.
- A partir del 2018 se incrementa el % de recursos de la descentralización que se destinan a proyectos de gestión local de la seguridad ciudadana.

5. Promoción de una cultura de paz

El último de los aspectos positivos que se mencionará es el del impulso de una cultura de paz, a través de la cual se promueva el respeto a los Derechos Humanos de todas las personas, independientemente su condición socioeconómica y por cualquier otra razón. La cultura de paz es entendida de la siguiente manera¹:

es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;

[...]

c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;

[...]

g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres; (ONU, 1999, art. 1)

Concretamente, la cultura de paz alcanza el “conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, los derechos humanos, los principios de soberanía, el derecho al desarrollo, entre otros.” (Obando y Galvis, 2021, p. 175). Esto, entendido como valores o aspiraciones que tiene una sociedad basada en el Estado de derecho. La cultura de paz no implica la ausencia de conflictos o la ausencia de problemas, sino que esta parte de la idea que los conflictos “interpersonales o intergrupales manejados adecuadamente albergan la posibilidad de convertirse en ocasión privilegiada para la autorreflexión y la praxis, el conocimiento recíproco y la acción concertada.” (Alegría *et al.*, 2009, p. 17). Es decir, entender el conflicto como una posibilidad de cambio en beneficio de las partes involucradas, dentro del marco del respeto de los Derechos Humanos. De hecho, la ausencia de conflictos visibles no es que los

¹En virtud que el catálogo de valores es amplio, solamente se destacarán los que guardan más relación con la presente investigación.

mismos no existan, sino que están en modo latente, pero ocultos. Esto puede resultar en una parálisis que acumule una mayor tensión, a nivel personal o a nivel social.

No es interés de la ENSC caer en una concepción romántica y alejada de la realidad de cultura de paz como ausencia de conflictos, lo que se ha denominado “concepción idealista de la paz”.

Para lograr la promoción de la cultura de paz, se ha establecido, dentro de la ENSC, la línea de acción 4, que se titula “Participación e Inclusión para la promoción de una cultura de paz”.

Para lograr esto, se debe cumplir con lo siguiente:

Esto conlleva orientar las capacidades de la dirección de participación ciudadana del Ministerio de Seguridad Pública a los productos esperados en el marco de la Estrategia, potenciar los departamentos de seguridad ciudadana de los estamentos de seguridad, y promover la participación en los espacios locales. (MINSEG y PNUD, 2017, p. 83)

Por otra parte, se busca potenciar las experiencias de gestión articulada con la sociedad civil y promover la consolidación de las diferentes Mesas de Trabajo con la Defensoría del Pueblo, para brindar atención a los temas de relevancia en materia de derechos humanos. (MINSEG y PNUD, 2017, p. 83)

Finalmente, en cuanto a la formación educativa, se debe fortalecer la creación de habilidades blandas como el liderazgo y la asociatividad en adolescentes y jóvenes, para estimular la cohesión social desde las nuevas generaciones.” (MINSEG y PNUD, 2017, p. 83)

Aspectos negativos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en Panamá

Dentro de los aspectos negativos que expresa el concepto de seguridad ciudadana, y en específico, la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana de Panamá, se pueden mencionar los siguientes.



1. Permite la impunidad de los poderosos

La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana que se pretende imponer en Panamá, de la mano con las Naciones Unidas, constituye una manera novedosa de responder al problema delictivo que aqueja a nuestra sociedad. Si bien este modelo puede tener virtudes, no es menos cierto que también tiene defectos. El problema es que los defectos superan con creces cualquier aporte positivo que pueda tener. Esto se debe a que el modelo de la seguridad ciudadana es, teóricamente, una “...regresión que ignora o pervierte conquistas históricas que creíamos irreversibles.” (García-Pablos, 2007, p. 682).

El primer gran problema del modelo de seguridad ciudadana es que existe un “protagonismo de la delincuencia convencional y correlativo trato de favor de la criminalidad de los poderosos.” (García-Pablos, 2007, p. 682). Este modelo es muy efectivo frente a la delincuencia común y de bagatela, ya que se enfoca en evitar las situaciones que propician el delito (callejones oscuros, veredas solitarias). El problema radica en que no hace el mismo énfasis al momento de perseguir la delincuencia de cuello blanco. En consecuencia, la corrupción, los delitos financieros y ambientales no son perseguidos con la misma fuerza que los hurtos, robos, homicidios y violencia de género.

Esto se hace evidente en el documento que propone la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana, cuando define que una de las líneas estratégicas es “prevenir la violencia y combatir las amenazas de seguridad.” (MINSEG, PNUD, 2017, p. 78). De hecho, una de las metas de esta estrategia es “fortalecer el Sistema de Prevención de las Violencias”. (MINSEG, PNUD, 2017, p. 78). Como si todos los delitos fueran violentos o atentaran contra la seguridad. Los delitos de cuello blanco no son violentos, y su impacto en la seguridad son indirectos, aunque devastadores; sin embargo, no se les trata de combatir en dicha estrategia.

En este sentido, otra de las metas es “Aumentar la efectividad e impacto de las intervenciones desarrolladas por la Policía Nacional, SENAFRONT, SENAN, Servicio Nacional de Migración,



FTC Águila, y la Fuerza de Tareas Conjunta.” (MINSEG, PNUD, 2017, p. 79). Pero no se menciona nada de fortalecer las instituciones encargadas de la persecución de los delitos de los poderosos. No se menciona la necesidad de penalizar la evasión fiscal o la pena de extinción de dominio sobre la propiedad.

Otra línea estratégica de esta estrategia es *“el desarrollo de iniciativas de seguridad ciudadana focalizadas por territorio y grupo poblacional.”* (MINSEG, PNUD, 2017, p. 82). ¿Acaso esta iniciativa de seguridad se focalizará en el Club Unión? La respuesta es obvia, solo se focalizan en los barrios populares. Esto es clasismo en su máxima expresión.

Se puede concluir que el modelo de la seguridad ciudadana no solo constituye una gran regresión en materia de garantías procesales y sustantivas, sino que reprime fuertemente la criminalidad convencional mientras que para los poderosos no hay persecución. Y si los investigan, solo hay sanciones administrativas o penas atenuadas que no implican la privación de libertad. Dicho, en una palabra, estamos frente a la *“Contrailustración”* (García-Pablos, 2007, p. 682).

2. El gobierno y su estrategia del miedo

La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana propuesta por el gobierno actual que se está imponiendo en Panamá está promoviendo la cultura del miedo, a través de terapias del shock. Esto es así porque se está causando un *“sentimiento colectivo de inseguridad ciudadana y de miedo al delito”* (García-Pablos, 2007, p. 681). Se exageran los hechos, permitiendo que el miedo y el odio sean nuestros guías legislativos, y no los análisis científicos.

Lo que se está creando es una *“sociedad de víctimas potenciales”* (García-Pablos, 2007, p. 683) en la cual todos debemos sentirnos vulnerables frente al delito. Se promueve que los panameños no temamos a los excesos y abusos de los estamentos de seguridad en la persecución del delito. El Estado todopoderoso no es malo. El gobierno-Leviathan dejó de ser el monstruo y fue sustituido por un ser humano: el delincuente.

Esto ha permitido que la política criminológica en Panamá sea de *“fuerte orientación antigarantista, simbólica y defensista.”* (García-Pablos, 2007, p. 684). Es antigarantista porque cada vez más se limitan garantías procesales y sustantivas para lograr una mayor eficiencia del sistema. Es simbólica porque jura tener un poder de prevención del delito que empíricamente no ha comprobado tener. Es defensista, porque considera al delincuente como un enemigo contra el cual solo es posible defenderse mediante su encierro o eliminación. Más que resocializar hay que segregar, encerrar, inocular al culpable. Lastimosamente dicha defensa social no se logra concretar, a fin de cuentas.

Se debe recordar que *“la intervención penal solo es adecuada y eficaz para condicionar los comportamientos sociales si los objetivos del control penal coinciden con los del resto de los subsistemas (familia, escuela, opinión pública, etc.) e interacciona positivamente con éstos.”* (García-Pablos, 2007, p. 681). Es decir, la pena de prisión será más efectiva si desde la familia, la escuela y los medios de comunicación se rechazan los antivalores que reflejan el delito. Pero eso no se controla, al contrario, se promueve. Se permite la presentación de películas con antivalores; de estaciones de radio que repiten una y otra vez músicas con letras propias de la subcultura de la violencia.

Sin embargo, se usa el Derecho penal *“como arma política para satisfacer las cada vez más exigentes demandas sociales de seguridad”*. Aun cuando se sabe que toda sociedad produce una tasa de delitos que es imposible de prevenir en un Estado respetuoso de los Derechos Humanos. Con esta estrategia, más que prevenir, lo que se pretende es gobernar al país y solucionar los problemas sociales a través de la cárcel.

Por su parte, Van SWAANINGEN advierte que la política de seguridad ciudadana, con un fuerte componente de delincuencia subjetiva o subjetivizada, está *“guiada por la brújula del miedo”* (Herrero, 2011, p. 198). Lo explica de la siguiente manera:

“«En estos días, los proyectos de seguridad pública de las principales ciudades holandesas se centran más y más en la lucha contra el delito en las calles. Puesto que Rotterdam es la fortaleza de la derecha populista en Holanda, vale la pena detenerse a ver qué es lo que allí está ocurriendo. El proyecto de seguridad pública de Róterdam habla explícitamente de la lucha contra el delito y contra otras conductas incívicas. Sus términos clave son «molestias», «limpio y rapado» (leído en un contexto de «ventanas rotas») y «tolerancia cero». Los blancos de ataque clave son los llamados delincuentes juveniles habituales, los «inmigrantes delincuentes ilegales», los adictos que rehúyen la asistencia y las prostitutas de la calle (Gemeente Róterdam, 2002 a & b). Pero también en la supuestamente tolerante ciudad de Ámsterdam la policía ha comenzado a castigar conductas meramente incívicas como montar en bicicletas sin faros, u orinar en un árbol o en una esquina – acciones que habían sido consentidas durante las pasadas décadas. Estas nuevas prioridades tienen que ser muestra de que la policía se toma en serio las sensaciones de los ciudadanos que observan las leyes. Con ello el delito se ha convertido en un problema de orden público. Cuando la inseguridad subjetiva se erige en brújula de las políticas de seguridad públicas, las prioridades de la policía cambian y llegan a incluir la lucha contra conductas no delictivas que ahora son llamadas «comportamientos criminógenos» o «molestias».

La penalización de las «molestias» se justifica con argumentos preventivos. Se sostiene que tolerar o aceptar dicha mala conducta empeorará los problemas. Los delincuentes del futuro anuncian su llegada causando molestias, haciendo campanas y orinándose en las calles.»(Herrero, 2011, p. 199)

Para SWAANINGEN, se ha desvirtuado el concepto de prevención. Ya no significa resolver los problemas sociales que generan el delito, sino que prevención significa “*intervención preactiva sobre la base de perfiles de riesgo.*” (Herrero, 2011, p. 200). A través de esa intervención, no se solucionan los problemas sociales, sino que se genera “*una sociedad cada vez más polarizada*” (Herrero, 2011, p. 200).

De lo anterior se puede concluir que la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana, lejos de promover un ambiente de armonía y paz social, se fundamenta en la promoción del temor y del odio de la sociedad para poder funcionar y continuar desarrollándose.

3. La víctima: un mero instrumento

El Estado panameño, a través de su Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana, está promoviendo una *“exacerbación [...] de los intereses de las víctimas”* (García-Pablos, 2007, p. 684). Se le han atribuido deseos a la víctima que no les son propios, sino que son la pretensión de otros grupos de presión. Becker denomina a estos grupos, los empresarios morales.

Existen intereses de utilizar a la víctima para lograr otros objetivos. Es decir, no se busca satisfacer los derechos de la víctima, sino la agenda política de un grupo de presión o de poder, que usa a la víctima, pero en el fondo no le interesa. En el paradigma de seguridad ciudadana se da una *“...explotación ideológica de las víctimas por los operadores políticos y mediáticos que tratan de instrumentalizarla en aras de objetivos metavictimológicos.”* (García-Pablos, 2007, p. 685). Es decir, de las autoridades relacionadas al control del delito se benefician del sufrimiento de la víctima, ya que si endurecen las penas lograrán mayor aceptación popular. Cualquier diputado que proponga endurecer las leyes no está pensando en las víctimas, sino en mejorar su situación en las encuestas. Si de verdad le interesaran las víctimas, entonces consultaría a los criminólogos para crear políticas públicas y criminológicas con la finalidad de reducir la victimización.

Los políticos tradicionales no son los únicos que se aprovechan de las víctimas y los sentimientos que estas generan en la sociedad, sino que también existen otros grupos que se aprovechan de la víctima. Dentro de estos grupos podemos mencionar a las feministas, grupos ambientalistas, defensores de animales, protectores del pudor, entre otros. Las reivindicaciones de estos sectores son justas y necesarias, sin embargo, lo criticable es que quieran hacerlo a través del Derecho penal, aún a sabiendas que este no resuelve el problema. En Panamá hemos visto como se ha aumentado la pena de prisión frente al femicidio, pero debemos preguntarnos: ¿en qué persuade la pena de



prisión a un feminicida que luego del hecho se suicida? Es decir, la amenaza de una pena de prisión no está protegiendo a las víctimas de femicidio. Entonces ¿qué se logra con aumentarla? Una respuesta más idónea sería una campaña de sensibilización social sobre la importancia de reconocer la igualdad entre el hombre y la mujer.

Otro ejemplo de esto han sido las asociaciones protectoras de los animales, que han logrado equiparar la integridad física de un animal con la libertad de un ser humano. La vida e integridad física de los animales debe ser protegida por el ordenamiento jurídico administrativo y no con el Derecho penal. Es decir, se debería sancionar como falta administrativa y no como un crimen. Las consecuencias de esto son gravísimas para una persona que vuelva a verse involucrada en cualquier otro hecho delictivo, ya que caería en la reincidencia penal, que lo excluiría de recibir otros beneficios penales como la libertad vigilada o el trabajo comunitario.

Las tecnologías digitales también son un medio de aprovechamiento de la víctima caracterizándose por “su invisibilidad, ausencia de contacto..., ausencia de mecanismos rápidos y efectivos de protección ... facilidad de difusión, reproducción y accesibilidad” (Martínez, 2021, p. 17)

Podemos concluir que en el paradigma de la seguridad ciudadana existen políticos y grupos de presión que han estado beneficiándose de la víctima y estableciendo una serie de sanciones penales que no logran evitar la victimización de nuevas personas.

4. Estado, víctima y acusado

Al momento de plantear la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana se debió hacer un énfasis en el respeto de los derechos y garantías de aquellas personas acusadas de cometer hechos delictivos. Sin embargo, esto no se hizo. Al contrario, se ha dado un notorio interés por la protección de los intereses y derechos de la víctima, que podrían limitar o colisionar con algunos derechos del acusado.

Primero, se intenta hacernos creer que los intereses de la víctima en el proceso son los intereses de toda la colectividad, cuando en realidad el Derecho penal (sustantivo y procesal) tiene como

finalidad proteger bienes jurídicos y no proteger víctimas. ¿Qué pasa si la víctima pide la pena de muerte para quien le robó? El Estado panameño no puede ceder ante la exigencia de una víctima así. Caso contrario, ¿qué pasa si la víctima del mismo robo dice que no quiere que pase nada? La Administración de Justicia no puede permitir que una conducta delictiva grave quede en total impunidad.

El Estado y los intereses de la sociedad no deben estar supeditados a los intereses de la víctima, ya que la sanción también cumple una función preventiva que actúa generalmente sobre la sociedad. Dicha prevención puede ser cumplida con la pena, la multa o la reparación.

Segundo, los intereses de la víctima no pueden estar por encima de los derechos del acusado. El derecho a la defensa, la presunción de inocencia, el debido proceso no puede limitarse por satisfacer los deseos de justicia rápida de la víctima. A final de cuentas, la sanción se le va a aplicar al condenado para lograr su resocialización. Sin embargo, la estrategia de seguridad ciudadana no hace mención sobre los derechos del acusado, sino que tiene como meta *“Fortalecer los mecanismos de protección integral de víctimas”*. (MINSEG, PNUD, 2017, p. 78).

Tercero, los verdaderos intereses de la víctima y los Derechos del imputado no deberían estar en contradicción, ya que lo que la víctima en realidad desea, según investigaciones de Gaetano De Leo, es: verdad, justicia, conocimiento y cambio (Kemelmajer, 2004, p. 208). Por lo que las ansias de venganza y violencia no son sus genuinos sentimientos, sino que son una interpretación que han hecho aquellos grupos que quieren utilizar a la víctima para imponer sus intereses al resto de la sociedad.

Para Díez Ripollés *“hemos entrado en una dinámica que tiende a superar el hasta hace poco indiscutido modelo penal garantista y a sustituirlo por otro que he denominado el modelo penal de la seguridad ciudadana”* (Castillo, 2015, p. 46). Esto ha tenido un impacto negativo en los derechos que deben tener todas las personas sometidas a un proceso penal, así como aquellas personas que han sido privadas de su libertad.



Como conclusión, no se puede proteger a la víctima del delito a través de un relajamiento de los derechos y garantías del imputado. Esto significa un retroceso que desconoce varios siglos de ilustración científica y racional. Además, esto nos acercaría más a un Estado violador de Derechos Humanos que a un Estado de Derecho.

5. La política criminológica de los inexpertos

La nueva estrategia de seguridad ciudadana del actual gobierno ha puesto a la opinión pública como la nueva creadora de la política criminológica del Estado panameño. El *“Populismo y la politización partidista”* son los nuevos parámetros para definir qué es delito y cómo debe perseguirse. La ciencia ha sido abandonada a favor del sentido común.

Antes, para realizar una modificación al Código Penal, se buscaba a expertos penalistas y criminólogos con muchos años de experiencia y renombre académico. Hoy no sucede así. *“La opinión de los expertos se ha desacreditado”* (García-Pablos, 2007, p. 685). Hoy son los especialistas en *marketing* y en *rating* quienes deciden la política criminológica. Los diputados panameños no piensan en solucionar el problema generado por el delito, ni mucho menos prevenirlo. Solo piensan en cómo lograr más votos en las próximas elecciones. Para ello aprovechan la inseguridad y se lanzan a crear leyes de mano dura, que no resuelven los problemas de fondo, pero los dejan bien posicionados en la opinión pública. Cuando el Estado crea o modifica el Derecho penal *“se atienden sus demandas directamente, sin la mediación de intermediarios y expertos capaces de ponderar las implicaciones complejas de cualquier decisión politicocriminal.”* (García-Pablos, 2007, p. 685-686). Al final lo que tenemos es un sistema incoherente que termina protegiendo de manera desproporcionada algunos bienes jurídicos.

Antes, eran los pensadores liberales quienes definían la moral colectiva. Hoy son los grupos de presión quienes empiezan a moldear la moral dominante (feministas, ambientalistas, vecinales, consumidores, protectores de animales, entre otros). Esto es positivo *primaefacie*, sin embargo



“Todos ellos claman por una creciente y eficaz intervención del Derecho Penal para garantizar la defensa de los intereses sectoriales que representan.” (García-Pablos, 2007, p. 686). No obstante se equivocan, el Derecho penal no es omnipotente como para cumplir con los cometidos que se propone. Por lo que es muy probable que fracase el objetivo que pretenden lograr estos grupos de presión.

Y este desplazamiento de los expertos por la opinión pública es precisamente lo que está haciendo la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana (ENSC), ya que *“bajo el liderazgo del Ministerio [de Seguridad] la formulación de la ENSC parte del desarrollo de un proceso de consulta nacional dirigido a recabar distintas visiones, opiniones e información para diseñar respuestas al delito y la violencia”* (MINSEG, PNUD, 2017, p. 56). Producto de esa consulta, las personas respondieron que es necesario *“Dotar a la Policía Nacional de recursos humanos y materiales”* (MINSEG, PNUD, 2017, p. 77), cuando el presupuesto para el Ministerio de Seguridad Pública para el año 2018 es de B/. 693,245,584 mientras que en el año 2014 fue de B/.533,475,193. Es decir, un aumento de B/.159,770,391 (23%) en 5 años. De lo anterior se desprende que muchas de esas opiniones están alejadas de la realidad.

Se concluye que lo mejor sería plantear políticas públicas concretas para la tutela de estos sectores y las justas reivindicaciones por las que se organizan. Se debe generar consciencia de otra manera, y no utilizar el Derecho penal como única arma para combatir las conductas desviadas que se realizan en Panamá.

CONCLUSIÓN

Luego de realizar la presente conclusión se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana en la República de Panamá tiene muchos aspectos positivos y negativos.
- La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana busca lograr un mayor monitoreo de las operaciones policiales. La misma tiene como finalidad lograr el mejoramiento del debido proceso y penas alternativas, y se promueve una cultura de paz. Además,



mediante ella se desarrolla un enfoque de género. La descentralización de la gestión de la delincuencia es una de sus propuestas.

- La Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana facilita la impunidad de los poderosos. Además, es una estrategia del miedo. Mediante la ENSC la víctima es instrumentalizada, al tiempo que se produce una relajación de los derechos del imputado. Por último, los inexpertos terminan definiendo la política criminológica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas. (1999). Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz. <https://undocs.org/es/A/RES/53/243>

Alegría, C., Caviglia, A., Etxeberria X., Gamio, G., y Tubino, F. (2009). Hacia una Cultura de Paz. Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Castillo Moro, M. (2015). Miedo, control social y política criminal. Dykinson.

Carrión, F., Pontón, J. y Armijos, B. (2009). 120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana. FLACSO.

Escobar, S., MUNIZ, J., Sanseviero, R., Saín, M., y Zacchi, J. (2004). La seguridad ciudadana como política de Estado. Serie Prosur

Espinoza, H. (2007). Hacia una Visión Político Progresista en Seguridad Ciudadana. Serie Prosur.

García-Pablos, A. (2007). Criminología. Una introducción a sus fundamentos teóricos. 6ª edición. Editorial Tirant Lo Blanch.

Herrero Herrero, C. (2011). Fenomenología criminal y criminología comparada. Dykinson.



Kemelmajer De Carlucci, A. (2004). Justicia Restaurativa. Posible respuesta para el delito cometido por personas menores de edad. Rubinzal-Culzoni editores.

Lasso Núñez, J. y Calderón Umaña, R. (2010). Gestión municipal de la seguridad ciudadana en Centroamérica y República Dominicana. FLACSO.

Martínez Atienza, G. (2020). El acoso y su protección especialmente penal.. Ediciones Experiencia.
<https://elibro.net/es/lc/upanama/titulos/167812>

Obando Salazar, O. L. (Comp.) & Galvis Ortíz, S. L. (Comp.). (2021). Voces subjetivas diversas: reflexiones polifónicas para la construcción de una cultura de paz. 1. Programa Editorial Universidad del Valle. <https://elibro.net/es/lc/upanama/titulos/221759>

OCDE. Estudio multidimensional de Panamá Volumen 1. Evaluación inicial. (2017). Consultado en https://www.oecd.org/development/mdcr/countries/panama/Cap1_MDCPanama_Mensajes%20principales_SP-web.pdf

Organización de Naciones Unidas. (1993). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ViolenceAgainstWomen.aspx>

PNUD. Sinopsis: Seguridad Ciudadana. (2014, 14 de abril). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Consultado <https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html>

Ríos Patio, G. (2022). Implicancias de una política criminológica ineficiente e ineficaz: la afectación desde el estado democrático y de derecho del valor libertad y otros derechos fundamentales. 1. Editorial Seguridad y Defensa.
<https://elibro.net/es/lc/upanama/titulos/215637>

SAN JUAN GUILLÉN, C.; VOZMEDIANO SANZ, L. (2021) Guía de prevención del delito: seguridad, diseño urbano, participación ciudadana y acción policial. ed. Barcelona: J.M. BOSCH EDITOR, 2021. 226 p. <https://elibro.net/es/ereader/upanama/179967?page=1>. Consultado en: 08 May 2023

Vargas Jorge, Ibáñez Richard, Norza Ervyn y Torres Javier (2021). Seguridad y convivencia ciudadana en Colombia: teorías, datos y estrategias aplicadas.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL ENTRE LOS ESPACIOS GEOGRÁFICOS Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL CORREGIMIENTO DE LAS MARGARITAS DISTRITO DE CHEPO

TERRITORIAL PLANNING PROPOSAL BETWEEN THE GEOGRAPHICAL SPACES AND THE TOURIST ACTIVITY OF THE CORREGIMIENTO DE LAS MARGARITAS DISTRICT OF CHEPO

Miriam Quintanar Algumedes

Universidad De Panamá, Facultad de Humanidades, Panamá.
miriam.quintanar_alg@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0001-7546-0392>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4087>

Recibido: 7-2-2023, Aceptado: 17-4-2023

RESUMEN

El propósito de este estudio radica en analizar una propuesta de planificación territorial entre los espacios geográficos y la actividad turística del corregimiento de las Margaritas Distrito de Chepo. En este sentido, en la industria turística la demanda está formada tanto por los turistas nacionales como los extranjeros que visitan el país. En esta industria en vez de exportar productos son los consumidores los que se movilizan hacia los atractivos turísticos. Lo relevante de la calidad de la demanda en el modelo conceptual propuesto es el nivel de exigencia a que esté sometida una industria de parte de los clientes que atiende en forma directa. Basado en ello, En turismo los factores básicos que permiten el desarrollo de un país son su legado patrimonial de riquezas naturales arqueológicas y culturales. Sin embargo la competitividad de un país o región reside más bien en la calidad de los factores especializados que permiten valorar su herencia patrimonial por



encima de países con un legado similar Recursos humanos con capacitación turística Infraestructura diseñada para hacer accesibles los atractivos naturales mercados de capitales adecuados para financiar proyectos turísticos de largo plazo niveles de seguridad personal adecuados y alta cobertura de servicios públicos de apoyo son ejemplos de ese tipo de factores especializados Desde este enfoque, la metodología utilizada en el presente artículo fue de tipo bibliografico, tomando como instrumentos el analisis de contenido y la tecnica de observacion. .

Palabras clave: planificación, territorial, espacios, geográficos, actividad, turística.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze a proposal for territorial planning between the geographical spaces and the tourist activity of the corregimiento de las Margaritas District of Chepo. In this sense, in the tourism industry, the demand is made up of both domestic and foreign tourists who visit the country. In this industry, instead of exporting products, consumers are the ones who move towards tourist attractions. What is relevant about the quality of demand in the proposed conceptual model is the level of demand that an industry has from the clients it directly serves. Based on this, in tourism the basic factors that allow the development of a country are its patrimonial legacy of natural, archaeological and cultural wealth. However, the competitiveness of a country or region resides rather in the quality of the specialized factors that allow its heritage to be valued. assets above countries with a similar legacy Human resources with tourism training Infrastructure designed to make natural attractions accessible Capital markets adequate to finance long-term tourism projects Adequate levels of personal security and high coverage of public support services are examples of this type of specialized factors From this approach, the methodology used in this article was of a bibliographic type, taking content analysis and the observation technique as instruments. .

Keywords: planning, territorial, spaces, geographic, activity, tourism.



INTRODUCCIÓN

Haciendo énfasis en que las Margaritas es un corregimiento del distrito de Chepo, en la provincia de Panamá, república de Panamá, tiene como representante al señor Rogelio Aguilar. Es muy conocido por sus carnavales, que fueron los primeros del área este del país y los que conservan más de la tradición tableña. Ahora bien, el término turismo forma parte del marco conceptual de las ciencias sociales y, a la vez, está muy presente en el lenguaje común, en todos los ámbitos de la sociedad y de los medios de comunicación, sin olvidar su incorporación al argot político y técnico de la gestión pública. No obstante, es un término no exento de imprecisión en su significado, a pesar de su valor universal o, quizá, precisamente como consecuencia de su uso generalizado e indiscriminado. No existe una definición absoluta del término turismo. Hoy se constata, pues, una ausencia de definiciones claras que delimiten la actividad turística y la diferencien de otros sectores.

En virtud de ello, la naturaleza social, económica y espacial del turismo se muestran disociadas si se tiene en cuenta que el turismo es una práctica social colectiva que integra mecanismos singulares de relación, que afectan la identidad y el espacio. La disociación creciente entre la lógica del trabajo y la lógica del ocio se refuerza con prácticas espaciales distintas que implican prácticas sociales y de consumo también específicas. De esta manera, más que una actividad económica, el turismo ha de catalogarse como una práctica social generadora de un tipo de actividad que requiere del fundamento espacial para su desarrollo. Esto conduce a la configuración territorial de las actividades turísticas y a las diferentes modalidades de ocupación del territorio.

La naturaleza social, económica y espacial del turismo se muestran disociadas si se tiene en cuenta que el turismo es una práctica social colectiva que integra mecanismos singulares de relación, que afectan la identidad y el espacio. La disociación creciente entre la lógica del trabajo y la lógica del ocio se refuerza con prácticas espaciales distintas que implican prácticas sociales y de consumo también específicas. De esta manera, más que una actividad económica, el turismo ha

de catalogarse como una práctica social generadora de un tipo de actividad que requiere del fundamento espacial para su desarrollo. Esto conduce a la configuración territorial de las actividades turísticas y a las diferentes modalidades de ocupación del territorio.

1. A diferencia de otras actividades económicas, en el turismo el propio espacio de destino cumple un papel fundamental para todos y cada uno de los agentes que intervienen en los procesos de producción/consumo turísticos: los propietarios de suelo, los promotores de espacio, los agentes del sector, los consumidores, los intermediarios y, finalmente, la propia administración.

2. El turismo es un fenómeno particular, ya que en su espacialización influyen factores específicos, diferenciados o con un protagonismo distinto, en comparación con los factores generales que explican la localización de las actividades económicas. La dialéctica propia entre turismo y espacio se manifiesta en dos hechos: a. en este caso es la demanda la que se desplaza, el producto no se desplaza. El recurso turístico convertido en producto turístico se consume allí donde se produce y, además, no desaparece; y b. el consumo y la producción turística se dan simultáneamente, como actividad de servicios que es.

3. El proceso de producción turística comprende una producción física, propia de otras actividades económicas, pero además una producción o componente de carácter simbólico: valoración simbólica a través de la valoración social de la imagen. Ello determina que un espacio adopta esta nueva función a partir de la consideración de lo imaginario que descansa en el cuerpo social.

Al abordar el tema de la planificación territorial del turismo es obligado considerar los principios de la sostenibilidad. El desarrollo sostenible se define por ser económicamente viable, socialmente justo y respetuoso con el medio ambiente. Sin implicar innovaciones radicales, el paradigma de la sostenibilidad ha supuesto una revalorización y, en cierta forma, una reorientación de la planificación y gestión turística. Incluso, puede apreciarse un proceso de convergencia hacia



los principios de la sostenibilidad en los distintos enfoques de la planificación, entre los que se destaca el estratégico.

A pesar de su utilización generalizada, no existe una definición única y generalmente aplicada del concepto de “desarrollo turístico sostenible”. La falta de precisión del término puede abocar a un uso retórico, problema que exige dotar el concepto de la concreción necesaria para que sea auténticamente operativo. Las declaraciones y documentos internacionales constituyen iniciativas claramente destinadas a adaptar a la actividad turística la definición originaria de la Comisión Brundtland y el Programa, resultante de la Cumbre de Río y dotarla de contenidos más precisos. La Carta del Turismo Sostenible, constituye un marco de referencia amplio para la definición del desarrollo turístico sostenible, ya que incluye los principios fundamentales que convencionalmente se atribuyen a este concepto.

En términos operativos para la planificación, el desarrollo turístico sostenible se define como un proceso de cambio cualitativo producto de la voluntad política que con la participación imprescindible de la población local adapta el marco constitucional y legal así como los instrumentos de planificación y gestión a un desarrollo turístico basado en un equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo.

Abordar el tema de la planificación territorial del turismo obliga, sin duda, a considerar el tratamiento “normativo” de esta cuestión, puesto que al margen de las teorías sobre el territorio y el discurso académico sobre equilibrio y desequilibrio territorial, sobre ordenación del territorio y sobre la planificación territorial, lo que impera en la práctica y en el derecho es el significado de planificación entendida como “una función de intervención administrativa a través de la cual las administraciones públicas regulan una determinada área de actividad con un cierto carácter de globalidad y marcan las políticas públicas a desarrollar dentro de dichas áreas, a la vez que determina el marco jurídico de su desarrollo”

Hay que recordar su naturaleza diversa y su estructura compleja, que forman finalmente su carácter transversal e integrador de diversos componentes, constituyendo este hecho una premisa ante la tarea de su planificación. Así, en el caso del turismo “se trata de efectuar una planificación que engloba aspectos muy diversos y que además está unida de forma inevitable al concepto territorio. No en vano el turismo implica desplazamiento y movilidad, y como tal hace referencia a un espacio. Por tanto, una de las características del Derecho del turismo es la de la planificación” (Razquin, 2018). Sin duda, esta afirmación queda avalada si se tiene en cuenta la caracterización de “turismo” del primer epígrafe.

En el empuje y consolidación de la planificación territorial del turismo han desempeñado un papel importante la aparición de la idea del desarrollo sostenible y del paradigma de la sostenibilidad. Téngase en cuenta que los principios de la sostenibilidad pasan a constituir requisito de los procesos de desarrollo territorial y, finalmente, factores del diseño de los instrumentos de planificación de los procesos de desarrollo. Probablemente, en el caso de los desarrollos territoriales turísticos es donde se observa con mayor claridad la asociación e interdependencia entre la sostenibilidad, los procesos de implantación y el enfoque y contenido de la planificación.

Esta evolución reciente ha supuesto una explosión de la planificación, reflejada en la cantidad de proyectos de planificación redactados y utilizados para orientar procesos de desarrollo territorial y, también, por el hecho de que en España “han ido apareciendo en la normativa turística instrumentos de planificación, a menudo, desde una perspectiva excesivamente sectorial que los ha hecho desconocidos o marginados por la legislación de ordenación del territorio, dado que además la planificación en el ámbito turístico ha tenido objetivos más allá de los puramente territoriales, abarcando otras facetas como la promoción y el fomento, y descendiendo además a la programación contemplada ésta a veces como instrumento independiente de la propia planificación” .

Se ha afirmado que planificar es uno de los componentes de la ordenación del territorio, de la gestión territorial en sentido amplio, entendida como proceso globalizador de toma de decisiones.

En concreto, planificar consiste en utilizar técnicas y visión lógica para establecer objetivos y acciones. No obstante, el concepto planificar tiene significado por sí mismo, tal como lo demuestra su uso generalizado; esta palabra es referida en términos operativos a dos acepciones distintas:

1. Es entendida como una de las funciones o áreas de intervención del Estado, con el objetivo de corregir fallos o cubrir deficiencias de la economía de mercado (junto a otras funciones como ordenación, gestión, fiscalización, etc.).
2. Es entendida como un instrumento metodológico para la puesta en marcha de proyectos que persiguen unos determinados objetivos (ya sea en el campo de la ingeniería, la docencia, el turismo o cualquier otra actividad). Se trata pues, de la planificación turística como instrumento de gestión de desarrollos turísticos.

En definitiva, la “planificación” puede ser entendida como una política del Estado para conseguir un desarrollo turístico sostenible o bien como un instrumento metodológico, de uso público o privado, para alcanzar objetivos turísticos a través de un proceso estructurado de medidas.

La importancia que se le da actualmente a la planificación de la actividad turística se ve reflejada en el número de planes turístico que se han realizado en los últimos años. La planificación como instrumento de gestión se justifica por la necesidad de optimizar los recursos disponibles en el territorio, poner en explotación recursos potenciales y optimizar el funcionamiento de actividades/procesos de producción/consumo. En la praxis de la planificación turística y del desarrollo territorial se observa una confluencia de diferentes disciplinas. La realidad empírica avala, además, estos argumentos sobre su justificación.

En términos generales, en lugares poco desarrollados turísticamente es la inyección de dinero público, es la financiación pública, el factor catalizador del proceso de producción turística (o la inyección de financiación “externa”). Los desarrollos planificados pueden asegurar de manera más



efectiva la inserción armónica de la instalación turística en el medio local desde el punto de vista paisajístico, urbanístico, ambiental, económico, profesional y cultural. Se puede convenir, pues, que la planificación permite optimizar los usos del espacio. No obstante, a menudo los sistemas de planificación son improvisados y fragmentarios, carecen de controles adecuados o se someten a fuertes presiones, tanto desde la demanda como desde la oferta.

El punto de partida es la adaptación de la planificación a las condiciones y a la necesidad de un determinado momento histórico; es decir, considerar el marco temporal. Recuérdese que la política turística se diseña en función de las realidades y problemas de cada momento histórico y, por lo tanto, la planificación también ha tenido objetivos y medios distintos según dichas realidades temporales y ha cambiado con el tiempo. Al considerar la evolución de la planificación hay que tener en cuenta el posible desfase del desarrollo del turismo en cada país o en cada región, que pueden presentar realidades contrastadas.

En síntesis, caber destacar en primer lugar que inicialmente se observa una preocupación casi exclusiva por la planificación física de los servicios/equipamientos turísticos y por su promoción externa y, en segundo lugar, que ahora, en cambio, se ha pasado a un enfoque más amplio, que toma en consideración: a. las necesidades de las empresas; b. los propios turistas; c. la comunidad receptora; y d. una mayor preocupación por crear sinergias entre turismo y entorno (social, económico, medioambiental).

Es por ello, que es importante decir que según la ley 8 del 14 de junio de 1994, es conocida como la legislación de incentivos para el desarrollo turístico en la República de Panamá define las actividades turísticas explica cuáles son sus beneficios o incentivos para la construcción de locales hoteleros o de alojamiento al igual las inversiones en los conjuntos monumentales (restauración e iluminaciones) equipamiento infraestructuras de acceso rehabilitación y operación de centros de convenciones parques recreativos zoológicos centros especializados en turismo ecoturismo y manas también abarca el tema de incentivos para las filmaciones de películas o documentales en

el país. Crea el Registro Nacional de Turismo en el cual deberán inscribirse las personas naturales o jurídicas que deseen acogerse al régimen de incentivos al que se refiere la presente ley Estipula cuales son los pasos a seguir para las concesiones para las explotaciones turísticas y por último detalla las obligaciones y sanciones para los que violen esta ley.

MATERIALES Y MÉTODOS

Como método de la investigación se utilizará la investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc.

A comparación de otros métodos, la investigación documental no es tan popular debido a que las estadísticas y cuantificación están consideradas como formas más seguras para el análisis de contenido.

Este tipo de investigación suele asociarse con la investigación histórica, por lo que los investigadores pierden confianza por su falta de claridad. Sin embargo, la historia da sentido al pasado y al presente.

Desde esta perspectiva: se seleccionará dos estudios relacionados al tema para aplicar el método de análisis de contenido y llegar al análisis de una propuesta de planificación territorial entre los espacios geográficos y la actividad turística del corregimiento de las Margaritas Distrito de Chepo.

RESULTADOS

A continuación, se presente los resultados obtenidos del análisis de contenido de los dos estudios seleccionados:

Estudio 1: Titulado: Propuesta Para El Establecimiento De Circuitos Turísticos, investigado por el autor: José Escapa (2020).



El turismo se ha convertido en una actividad muy importante para la diversificación económica en muchos países en desarrollo así como para la reactivación de zonas económicamente deprimidas en países desarrollados. En Panamá se atesora un valioso patrimonio natural cultural y comercial con potencial para el desarrollo turístico.

En vista de que de este tema hay únicamente pocas ideas vagamente relacionadas con el mismo haremos en primera instancia un estudio exploratorio. Dicho estudio nos permitirá relacionarnos con fenómenos relativamente desconocidos. Utilizaremos además el estudio descriptivo ya que se describirán situaciones y eventos o sea como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno que en este caso es el turismo.

Esta recolección de información sobre la actividad turística en Panamá servirá como fuente a las futuras generaciones y soporte útil para efectuar análisis turísticos viables para la toma de decisiones en empresas e instituciones públicas y privadas.

De acuerdo a informes de la Organización Mundial de Turismo en el año 2007 alrededor de 900 millones de turistas visitaron distintos lugares en el mundo produciendo un incremento de más del 6% comparación con años anteriores. Identifica una tendencia que apunta hacia un crecimiento futuro continuo. Esa es también la realidad con el turismo en nuestro país que marca su más alto nivel histórico registrando 1 millón 358 mil visitantes en 2007 cuya estadía en el país generó ingresos que representan el 144% del Producto Interno Bruto. En los primeros meses de 2008 se registró alrededor de un 11.6% de crecimiento en la llegada de turistas. Esas son cifras conservadoras proporcionadas por la Contraloría General de la República.

A pesar de la situación económica internacional el sector turismo que constituye un 7% del total de las exportaciones ha continuado mostrando tasas positivas de crecimiento tanto en la entrada de visitantes con un 6.2% como en los gastos que efectúan los mismos con un 7.2%. Esto se debe en parte a que Panamá ha logrado posicionarse como un destino turístico durante el año



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



2018 Según la Organización Mundial de Turismo por ejemplo el año 2009 nuestro país creció un 27% en el número de visitantes colocandonos por segundo año consecutivo como el más alto de Latinoamérica

El rol de la ATP tiene una triple vertiente regulador y asegurador de la calidad promotor de la imagen de Panamá y coordinador a nivel intersectorial e interregional de la actividad turística todo ello dentro de una estructura con el máximo nivel de profesionalidad posible Con esta figura se persigue la existencia de un ente rector que no dependa de las vicisitudes políticas (cambios de Gobierno) que sea un ente técnico y profesionalizado que pueda regir y gestionar el desarrollo del turismo en la República de Panamá en las diferentes funciones de planificación desarrollo promoción regulación fiscalización y protección del turismo Conviene destacar la función asignada a este Ente de facilitación de las inversiones así como la de establecer mecanismos de coordinación interinstitucional con los sectores Público y Privado Municipal y Comunitario para la implementación de las acciones de desarrollo turístico nacional sostenible Por otra parte el ente tiene como función la de elaborar las normas reglamentarias que faciliten el ordenamiento la clasificación y regulación de las actividades de los establecimientos de servicios turísticos incluyendo el transporte turístico en sus distintas modalidades Finalmente se establece que un 30% de las recaudaciones de tasas y contribuciones deberá destinarse a sufragar las campañas publicitarias que promuevan a Panamá como destino turístico.

ATP cuenta con 10 Direcciones Operativas Administrativa Legal Recaudación y Finanzas Auditoría Interna Recursos Humanos Relaciones Públicas Mercadeo Comunicación Institucional Actividades Turísticas y Coordinación de Seguridad y Protección al Turista La estructura geográfica se dota de 9 Direcciones Provinciales Panamá Colon Bocas del Toro Chiriquí Coclé Los Santos Herrera Veraguas y Darién

Estudio 2: Titulado: La planificación turística de los espacios Regionales, investigado por el autor: Antoni Baidal (2019).

La satisfacción de la demanda turística es posible a través de un sistema productivo que genera rentabilidad económica pero también social y ambiental cuando contribuye a la preservación del patrimonio cultural o natural. No se trata, por tanto, de un sistema productivo convencional porque engloba bienes públicos (generalmente, recursos naturales), infraestructuras, empresas turísticas y no específicamente turísticas, e, incluso, la imagen del propio destino.

El sistema productivo encuentra su unidad en el consumo turístico, denominador común de bienes y servicios diversos que configuran la experiencia turística, en la identidad del destino como elemento aglutinador y en las relaciones interempresariales, fundamentalmente entre las empresas turísticas y sus auxiliares. Además, en el cumplimiento de su función turística genera impactos de distintos signo que afectan tanto al sistema territorial como a la propia producción turística (la degradación ambiental de una playa no implica únicamente el deterioro del sistema territorial sino también de la competitividad de la función turística del territorio).

La multiplicidad de elementos del sistema destino contrasta con su elevado grado de interdependencia para lograr satisfacer adecuadamente su función turística, circunstancia que remite a la necesidad de niveles de planificación y gestión coordinados tanto en el ámbito público como en el privado, esto es, distintas administraciones y diferentes tipos de empresas. Por otra parte, como expresaba Dumolard para la región sistémica, el sistema destino tiene un carácter temporal manifestando en cada momento una estructura, aspecto que resaltan específicamente los modelos evolutivos del espacio turístico.

En esta aproximación al sistema territorial turístico se ha incluido únicamente un mercado de origen por cuestiones gráficas pero es evidente que son múltiples las áreas de emisión de turistas del mismo modo que lo son las de recepción. En cambio, sí se ha considerado necesaria la inclusión de más de un sistema destino con el fin de recalcar las relaciones existentes entre los mismos. A medida que se amplía la "mirada turística" (Urry, 2018) hacia nuevos atractivos, se incrementa la movilidad de los turistas y las áreas de destino persiguen una mayor diversificación de su oferta

que muchas veces encuentran en las relaciones de complementariedad con espacios turísticos próximos, los sistemas destino pasan a constituirse, a su vez, en mercados de origen, reproduciendo, no sin lógicas especificidades, las relaciones entre mercados de origen y sistema destino que se han venido detallando. Por consiguiente, es lógico incorporar en el análisis de un sistema destino su integración con otros sistemas destino.

En el primer caso, el incremento de población de los municipios turísticos litorales del Mediterráneo, al menos de aquellos más significativos, ha incrementado su centralidad al concentrar mayor número de servicios públicos y privados, mientras que, en el segundo caso, la pérdida de efectivos demográficos en determinadas comarcas rurales dificulta la puesta en valor de sus potencialidades turísticas. Por último, las relaciones entre mercados y destinos, así como entre los componentes del propio sistema destino, originan dinámicas sectorial-turísticas que, por la propia naturaleza del turismo, se traducen en dinámicas territoriales y funcionales diversas. A título de ejemplo, podría citarse, desde el punto de vista territorial, el crecimiento de la oferta en coyunturas turísticas favorables, y, desde el punto de vista funcional, la polarización de la oferta en destinos turísticos consolidados que ofrecen ciertas ventajas a la localización empresarial. Por último, la planificación, y la gestión pública y privada propia del sistema destino constituye un agente activo de dicho sistema capaz de influir en su comportamiento. Indudablemente, su marco de actuación es el espacio de destino pero para cumplir adecuadamente su función debe considerar todos los componentes del sistema territorial turístico: los mercados de origen, las relaciones de complementariedad o competencia con otros destinos, el propio sistema destino y las dinámicas territoriales, funcionales y sectorial-turísticas que le afectan. De este modo, la complejidad del sistema territorial-turístico se traslada a la planificación de la actividad y relativiza la eficiencia de aproximaciones puramente sectoriales.

La integración del turismo en el sistema territorial otorga a la planificación los beneficios de las concepciones sistémicas destacadas por Clary (2018): la posibilidad de observar la estructura y funcionamiento del sistema para identificar carencias y estudiar las condiciones de funcionamiento



del sistema sobre determinadas hipótesis para poder formular con mayor rigor los objetivos del desarrollo turístico.

DISCUSIÓN

Se puede convenir que la acepción más genérica de “planificación” hace referencia a que es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Aceptada esta definición y atendiendo a alguno de los distintos aspectos de dicho proceso (objetivos, enfoque, nivel), se podrá distinguir entre diversos tipos o modalidades de planificación. Conviene constatar, no obstante, dos cuestiones clave antes de presentar las diversas tipologías:

Los diversos tipos de planificación no son excluyentes. El uso cotidiano de los instrumentos de gestión y planificación muestra una realidad compleja, en relación con la identificación de los mismos como ejemplos de uno u otro tipo de planificación identificado. En consecuencia, las diferentes tipologías son, sobre todo, categorías de análisis que obedecen a situaciones genéricas o teóricas, más que rasgos reales definidores de dichos instrumentos. La realidad muestra un alto grado de imprecisión, ambigüedad conceptual y usos indistintos de conceptos. Significados distintos de los mismos términos, confusión, distintas propuestas. En definitiva, relación entre diferentes tipos de planificación, que da lugar formalmente a una matriz de conexiones.

Cualquier modalidad o tipo de planificación habrá de regirse por los principios de sostenibilidad, por tanto no tiene sentido que la planificación sostenible sea considerada como “una” modalidad entre los instrumentos de planificación. La sostenibilidad (los principios de sostenibilidad) habrá de ser condición en cualquier tipo de planificación. La sostenibilidad en la planificación turística, más que un objetivo que se sustantiviza (lo sostenible como sustantivo), es un principio que se adjetiviza (lo sostenible como adjetivo de cualquier acción), que debe estar implícito en cualquier tipo de planificación, ya sea la territorial (o formalmente física, tangible y material) o la estratégica. Toda la doctrina de la omt en este tema (“buenas prácticas”) (omt, 2019) y la recopilación de experiencias deben ser entendidas bajo esta perspectiva.



Así, pues, entre los instrumentos de gestión turística (en sentido amplio) se cuenta con distintos tipos de planificación, de los que a continuación se señalan algunas taxonomías significativas atendiendo a sus rasgos evolutivos, a la naturaleza objeto de la planificación, al sentido de las determinaciones, al enfoque o al carácter operativo de la misma.

CONCLUSIÓN

Para finalizar este punto, y a modo de conclusión, es oportuno recordar que la planificación no es el fin, sino que es un medio. Y también es oportuno hacer mención y recordar las palabras “mágicas” en torno a este tema: competitividad, calidad, sostenibilidad y participación, ineludibles en cualquier discurso sobre desarrollo y planificación turística.

Por otra parte, los condicionantes del escenario de actuación son, al menos, los siguientes:

La situación preexistente, es decir, lo que se denominan “estructuras preexistentes”, que presentan naturalezas distintas en cada caso: tradición, capacidad, fortaleza, sistema político, o color político hecho ideológico, entre otros.

Los factores de producción turística. Los recursos y su puesta en valor, las empresas prestadoras de servicios y su relación con el territorio, las empresas de intermediación turística responsables de la jerarquización productiva, la accesibilidad y el destino como activo de producción.

La capacidad de gestión pública del proceso. La estructura administrativa del país, las competencias en materia de ordenación territorial y en el sector turístico, la capacidad de intervención, o el grado de participación de la población local en la toma de decisiones.

Los propósitos u objetivos de la propia intervención. Para considerar, en este sentido, el modelo de desarrollo y el modelo territorial existente o deseable.

El enfoque u orientación. La planificación física o económica, la planificación estratégica, entre otras.

La escala de intervención. Diversas escalas y sus posibilidades y servidumbres.

El escenario en el que se desarrollan los procesos de planificación estaría caracterizado por una situación de lógica de las oportunidades, es decir, de “triumfo” del mercado; y, en consecuencia, en estas situaciones se puede afirmar que no existe planificación (que “la planificación ha muerto”, tal como postulan algunos analistas), o que la “planificación del territorio” la hacen en realidad los promotores según sus intereses económicos, según las evidencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalá, M., Huerta, M., & Linares, A. (2020). Planificación terrotorial. Enciclopedia Visionario, 78-91.
- Anaya, J. (2021). Gerografía. Aspectos geograficos. Madrid: Esic Editorial.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2020). Fundamentos de la planeacion territorial. México: Pearson Educación.
- Baca, G., Solares, P., & Acosta, E. (2020). Administración territorial Análisis y evaluación de tecnologías de información. México: Grupo Editorial Patria.
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2020). Planificación turística. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castellanos, A. (2021). Espacios regionales. Colombia: Ecoe Ediciones.
- De Jaime, J. (2021). Planificación turística. Como planificar y controlar la gestión turística. Madrid: Esic Editorial.
- Fernández tabales, A. (2019) “Turismo y ordenación del territorio”, Quaderns de Política Económica, Revista Electrónica, 2.a época, vol. 7, may.-ago., pp. 35-47,
- Fon, M. y Pascual, J. M. (2018) La planificación estratégica territorial. Aplicació als municipis, Barce- lona, Diputació de Barcelona,
- Gafar, J. (2020) (editor). Enciclopedia del turismo, Madrid, Editorial Síntesis,
- Ibas, J. A. Planificación turística de los espacios regionales en España, Madrid, Editorial Síntesis,
- López palomeque, F. (2019) “Política turística, territorio y cambio turístico”, en Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles n.o 28 (nueva época), pp. 22-41.



López palomeque, F. (2019) “El turismo en el desarrollo local y regional: aportaciones conceptuales”, en luzón, J. L. y Dantaslé, N. (coords.). Desarrollo Regional, Barcelona, Xarxa Temàtica Medamèrica, pp. 109-140.

López Palomeque, F. (2019) “Deregulation and marginality. New public policies and new approaches the planning of tourism”, en Jussila, H. and maJoRal, R. (eds). Globalisation and marginalisation in geographical space, Ashgate Publishing, Aldershot (GB), pp. 159-171, 2001.

Sancho, A. (dir.). (2017) Introducción al turismo, Madrid, Organización Mundial del Turismo, 1998.

Valls, J. F. (2019) Las claves del mercado turístico. Cómo competir en el nuevo entorno, Bilbao, Editorial Deusto, 1998.

Vera Rebollo, J. F. (coord.). (2019) Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores, Alicante, Instituto Universitario de Alicante, Universidad de Alicante.

Vera, J. F. (coord); López Palomeque, F.; Marchena, M. y Antón, S. (2019) Análisis territorial del turismo, Barcelona, Editorial Ariel.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



MARKETING DE INFLUENCERS COMO ESTRATEGIA DE VENTAS

INFLUENCER MARKETING AS A SALES STRATEGY

Maritza Núñez

Universidad de Panamá, Panamá
correo_majunu71@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2287-314X>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4088>

Recibido: 10-2-2023, Aceptado: 17-4-2023

RESUMEN

El cambio de épocas ha llevado a reinventar la forma de mercadear los productos y servicios a vender, que en la actualidad se presenta bajo el nombre del marketing de *influencers*, que se ha convertido en una de las estrategias de mayor uso por las empresas para alcanzar a una cantidad mayor de población identificada con ciertas personalidades públicas que se encuentran ligadas al ecosistema de las redes sociales. El objetivo del artículo es describir el marketing de *influencers* como estrategia de ventas, basado en una tendencia actual adoptada de manera general como parte integral de la combinación de marketing que muchos investigadores insisten en que no es una moda pasajera. Para alcanzar los resultados se realizó un estudio mixto descriptivo, no experimental, transversal e inductivo utilizando la técnica documental. Los resultados abordan la necesidad del consumidor para contextualizar la inserción en el mercado del marketing de *influencers*, rescatando estadísticas clave que describen este relativamente nuevo fenómeno que permite mercadear desde las redes sociales, con gran capacidad de afectar la decisión de compra de su audiencia. Con ello se concluye que, al ser esta práctica una parte integral del marketing digital, la promoción que incluye demostración de productos también se distingue por el aspecto ético que se apoya en la confianza que cada *influencer* tiene en los productos como parte de su uso particular, ya que los consumidores han cambiado con el tiempo y constantemente analizan los mensajes que reciben antes de decidir su compra.



Palabras Clave: marketing, imagen de la marca, intención de compra, estructura del mercado, consumidor.

ABSTRACT

The change of times has led to reinventing the way of marketing the products and services to be sold, which is currently presented under the name of influencer marketing, which has become one of the most widely used strategies by companies to achieve to a greater amount of the population identified with certain public personalities that are linked to the ecosystem of social networks. The purpose of the article is to describe influencer marketing as a sales strategy, based on a current trend widely adopted as an integral part of the marketing mix that many researchers insist is not a passing fad. To achieve the results, a mixed descriptive, non-experimental, cross-sectional, and inductive study was carried out using the documentary technique. The results address the consumer's need to contextualize the insertion in the influencer marketing market, rescuing key statistics that describe this relatively new phenomenon that allows marketing from social networks, with great capacity to affect the purchase decision of your audience. With this, it is concluded that, since this practice is an integral part of digital marketing, the promotion that includes product demonstrations is also distinguished by the ethical aspect that is based on the trust that each influencer has in the products as part of their particular use., since consumers have changed over time and constantly analyze the messages they receive before deciding to buy.

Keywords: marketing, brand image, purchase intention, market structure, consumer.

INTRODUCCIÓN

Desde hace varias décadas, Dixon (1990) señalaba que la visión convencional del marketing, como algo que se sumaba al trabajo de fabricación, tenía sus raíces en el concepto de producción como la creación de atributos materiales. Visto en perspectiva, las soluciones para el manejo de las condiciones en que se comercializan los productos se apoyan en el uso de las alternativas reales y prácticas a través del marketing, ya que es un elemento básico de la



planificación cuando se trata de ajustarse a las necesidades de un cliente, ofreciéndole satisfacción y calidad. En este sentido, se consideran los elementos fundamentales del entorno de las personas que adquieren los productos y que son considerados por las unidades de marketing en la organización, con la finalidad de determinar el grado de bienestar que proporciona a la sociedad en su contexto.

Si los servicios se distinguen por cuatro rasgos específicos de intangibilidad, inseparabilidad, caducidad y variabilidad, para satisfacer el volumen de una demanda X de un producto se requiere de capacidad, rapidez, accesibilidad, flexibilidad y frecuencia; también, en cuanto a la calidad del servicio, es necesario que ofrezca seguridad y confiabilidad. Además, la calidad requiere que se determine el tiempo en que se prestará el servicio y la comodidad con la que satisfará la exigencia del consumidor.

En este sentido, el cambio de épocas ha llevado a reinventar la forma de mercadear los productos y servicios para vender, y en la actualidad se presenta bajo el nombre del marketing de *influencers*, que se ha convertido en una de las estrategias de mayor uso por las empresas para alcanzar a una cantidad mayor de población identificada con ciertas personalidades públicas que se encuentran ligadas al ecosistema de las redes sociales (en su mayoría), siendo una comunidad que se caracteriza por su influencia sobre un determinado público objetivo, con conocimiento especializado en un tema en particular.

Así, desde periodistas hasta deportistas y personas que simplemente empezaron a interactuar con cierto nicho de la población haciéndose conocidos de la noche a la mañana por su forma de interactuar con determinados sectores de la población utilizando medios como Instagram o *TikTok* alcanzando reconocimiento de cientos de miles hasta millones de usuarios, convirtieron el término *influencer* en un identificador dentro del mundo del marketing para la promoción de productos y servicios a nivel mundial.

Con el objetivo de describir el marketing de *influencers* como estrategia de ventas, el presente artículo se basa en una tendencia actual que ha sido adoptada de manera general como



parte integral de la combinación de marketing que muchos investigadores insisten en que no es una moda pasajera (Linquia, 2019); esto parte de la necesidad de conocer cómo se puede orientar al consumidor en un entorno global donde existe un volumen exponencial de información, para hacer que determinada marca pueda sobresalir entre las demás de su clase.

Los orígenes del marketing de *influencers* son difusos y cada autor los describe desde su propia perspectiva; por ejemplo, Peker (2020) lo remonta a 1720 cuando la Reina y el Papa eran conocidos por recomendar medicinas a su población, o cuando un famoso alfarero y diseñador inglés en el siglo XVIII llamado Josiah Wedgwood (Hirst, 2019) recibió el apoyo del rey Jorge III al darle su sello real de aprobación a las cerámicas que fabricaba. Más recientemente se puede nombrar la figura icónica de la Coca-Cola con San Nicolás para promocionar la bebida en la época decembrina (Luque Galán, 2021), o el hombre Marlboro (Milner, Jr., 2011).

La importancia del estudio radica en el crecimiento exponencial que ha mostrado esta tendencia, verificado según la encuesta presentada por la empresa de marketing Linquia (2017; 2019), el 86% de los profesionales del marketing utilizaron el marketing de *influencers* en 2017, y el 92 % de ellos lo encontró efectivo, siendo continua su adopción como un componente crítico durante todo el año de la combinación proveniente del marketing digital, donde el 66% de los especialistas en marketing encuestados lo aprobaron como estrategia frecuente y el 42% como estrategia permanente. Con estos datos, se delinea una ruta utilizada por el marketing (Vrontis, Makrides, Christofi & Thrassou, 2021) para influir en la creciente población mundial, centrando el alcance de este breve recorrido en las redes sociales como medio en el cual se identifica de manera más rápida el marketing de *influencers*.

MÉTODOS

Se trata de un estudio mixto de carácter descriptivo, no experimental, transversal e inductivo, que utilizó en su desarrollo las técnicas documentales, la de análisis y la de triangulación de datos. La delimitación espacial se comprende desde el año 2013 al 2022, período en el que se exploró el uso de la figura de los *influencers* como estrategia de ventas. Las variables del estudio



fueron dos: necesidad del consumidor y *marketing* de *influencers*. Las variables ‘necesidad del consumidor’ y ‘marketing de influencers’ se explicaron en los resultados para demostrar su desarrollo y cómo se relacionan con las campañas estratégicas de marketing. Para alcanzar el objetivo de la investigación, el procesamiento de los datos se presentó de acuerdo con las siguientes etapas:

Con el uso de técnica documental (Parraguez, Chunga, Flores & Romero, 2017) se organizó la primera etapa de la técnica documental “empleando técnicas de búsqueda, selección, organización y asimilación del conocimiento de modo sencillo, riguroso y crítico” (p. 3). Los instrumentos estuvieron constituidos por libros, artículos y páginas *web* que conformaron la ruta preliminar para validar la información y descartar aquellos documentos que, por su origen o falta de acceso al lector, limitaban la verificación de los datos aquí presentados.

La segunda técnica empleada fue la analítica (Sánchez *et al.*, 2021), porque desde la vertiente cualitativa (Schettini & Cortazzo, 2015) se hace el énfasis en la construcción social de la realidad, la relación íntima entre el investigador, lo que estudia, y las disposiciones del contexto que condicionan la investigación. Como resultado surge, a partir de la esquematización de ideas, el andamiaje necesario para aplicar la técnica analítica que, según el método cuantitativo, y para proporcionar el carácter mixto al que alude este estudio, se adquiere con los datos numéricos mediante un acceso a la verificación y comparación que simplifica y concede mayor precisión a la descripción de hechos sociales. Los instrumentos de la técnica analítica fueron los datos objetivos derivados de la información estadística; estos datos presentan su validación a partir de los autores citados, quienes utilizaron instrumentos estandarizados (cuestionarios y entrevistas). De esta forma se cumplió con la segunda etapa metodológica.

La tercera y última de estas etapas metodológicas se llevó a cabo con la investigación narrativa para construir conocimiento de carácter social (Arias Cardona & Alvarado Salgado, 2015), disponiendo de la información necesaria para alcanzar “la estrategia misma de la investigación, como un método-camino estructurado o no (exploratoria o concluyente) para

construir el conocimiento de los diversos fenómenos observados o creados en la realidad, éste puede ser desde un enfoque cualitativo o cuantitativo” (Larios-Gómez & Pizzinatto, 2018, p. 188).

Finalmente, los procesos anteriormente explicados se complementaron sintetizando los resultados, lo que se conoce como la técnica de triangulación de datos, para aumentar la calidad de la investigación, ampliando y profundizando la comprensión que la investigadora necesitaba abarcar al desarrollar el fenómeno en estudio (Barrios Bustillo, 2011; Corral, 2014).

RESULTADOS

La necesidad del consumidor

La variable ‘necesidad del consumidor’ es definida como “el comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que satisfarán sus necesidades” (Ponce Díaz *et al.*, 2012, p. 1). Ramírez, Santovenia, Figueroa y Vega (2008) señalan que las tendencias cambiantes de los usuarios son señales de alerta a las cuales deben adaptarse las organizaciones; “para lograrlo es necesario realizar evaluaciones sistemáticas de sus productos y servicios, de esta manera se podrá conocer si continúan cumpliendo con los objetivos por los cuales han sido creados en cada contexto” (p. 24). Lo que diferencia la rapidez en los cambios de tendencia de hoy en día con respecto a épocas anteriores, son los nuevos canales y la distribución de contenidos que utilizan los consumidores a la hora de adquirir un producto o servicio (Spero & Stone, 2004). Es precisamente en esta medida que las empresas deben ajustar sus esquemas para hacerlos coincidir con lo que el consumidor quiere obtener, y donde se inserta el marketing como piedra angular para combinar ambas posiciones.

A partir de la década de 1950, a nivel de marketing se estudiaron los hábitos del consumidor, detectándose sus actuaciones por impulso o necesidad y cómo podían utilizarse estos elementos por parte de la publicidad para intensificar el consumo, al detectar que la racionalidad y emocionalidad; los casos tienen que ver con valores emocionales que se expresan directa e indirectamente (Raiteri, 2016). A medida que se desarrollaron nuevos estudios se diversificaron las estrategias del marketing que se acrecentaron aún más con la llegada de Internet y la facilidad de

las herramientas tecnológicas para obtener información sobre los servicios y productos que ofrecen las empresas, buscando hacer de la necesidad un estudio de información personal que promoviera las ventas.

El estudio del comportamiento del consumidor atiende a una necesidad (carencia básica), a un deseo (carencia de algo específico) y a una demanda (producto del poder adquisitivo); cuando la empresa está creando un producto lo hace para satisfacer esa necesidad, o motiva al ser humano hacia el deseo de adquisición de la actividad de compra, ofreciéndole un producto bajo determinada marca; en todo caso, el motivo de un consumidor, al ser utilitarista, hedonista, racional, emocional, motivado positiva o negativamente, se constituye en una necesidad base para el intercambio que desarrolla las conductas de compra (Alonso Rivas & Grande Esteban, 2013).

Al explorar las necesidades del consumidor desde el marketing, se debe perfilar al cliente de una empresa que se incentiva a adoptar una conducta hacia la compra de acuerdo con sus gustos y preferencias, porque el marketing es el camino para que ese producto o servicio llegue a sus manos (Guaña, Alvear & Ortiz, 2015). Además, “solo cuando la empresa decide conocer las necesidades de los clientes y el perfil del entorno y de la competencia, para adaptar seguidamente sus propuestas comerciales al cliente, es cuando puede hablarse verdaderamente de marketing y de orientación al consumidor” (Martínez González, 2011, p. 1). La pregunta es ¿cómo orientar al consumidor en un entorno global donde existe un volumen exponencial de información para hacer que determinada marca sobresalga entre las demás?

Marketing de influencers

En la ruta de orientación al consumidor, es donde en los últimos años se ha utilizado de manera inteligente el denominado marketing de *influencers*, que es definido como una herramienta de comunicación de marketing (Veirman, Hudders y Nelson, 2019) que construye la autoridad de la marca sobre la base de la reputación de otra persona. El término *marketing de influencers* se define como “personalidades en línea con una gran cantidad de seguidores, en una o varias plataformas de redes sociales” (Balaban & Mustățea, 2019, p. 31). Jun & Yi (2020) estudiaron la



interactividad de los *influencers* y su relación positiva con la autenticidad y el apego emocional, determinando que la autenticidad del *influencer*, como variable, afecta directamente la confianza en la marca, y que el apego emocional de los seguidores aumenta la lealtad a la marca a través de la confianza.

Kadekova & Holienčinova (2018) los definieron como individuos que tienen un número considerable de seguidores en las redes sociales, siendo contratados por las marcas para que promocionen sus productos en su grupo de seguidores. El propósito es “persuadir a los seguidores para que compren dichos productos” (p. 92) y tienen el poder de afectar las decisiones de compra de su grupo de seguidores porque ante los ojos de estos se convierten en una autoridad que termina siendo un activo en las relaciones sociales, razón esta por la que las marcas los utilizan para alcanzar sus objetivos de marketing. Sanders (2022) los clasifica según el número de seguidores en megainfluencers (con seguidores superiores a 1 millón de seguidores), macroinfluencers (con un aproximado entre 500 mil a 1 millón), influenciadores de nivel medio (de 50 mil a 500 mil), microinfluencers (de 10 mil a 50 mil), y nanoinfluencers (con 1,000 a 10,000 seguidores).

Los consumidores siguen a los *influencers* por diversas razones, teniendo percepciones que aumentan la capacidad de persuasión de los últimos; estos representan una combinación única de respaldo pagado que de otro modo podría interpretarse como el de boca en boca, como una combinación que parece impulsar su éxito, ya que la conexión personal de los consumidores y la similitud con un *influencer* mejora la efectividad del influenciador. Desde que las redes sociales se convirtieron en una herramienta para la construcción de marcas, las empresas involucran a este grupo que hace de las redes sociales su hábitat de influencia para que utilicen su base de seguidores en la promoción de productos y servicios de su marca (Rosengren & Campbell, 2021).

Estadísticas del marketing de influencers en 2022

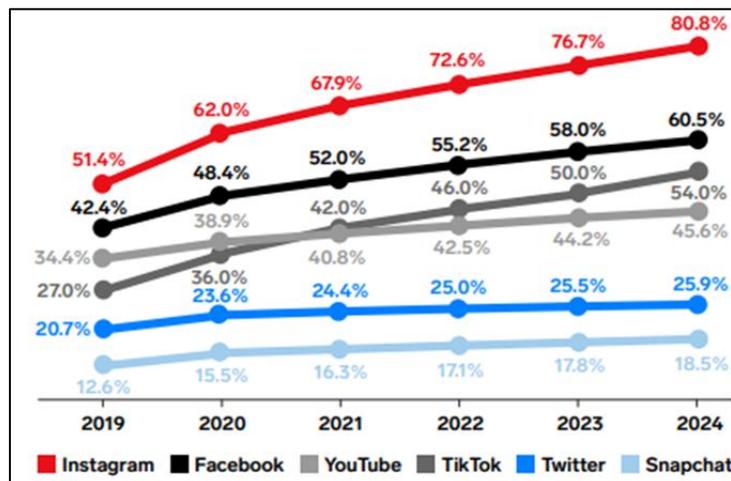
Hace casi una década (2014), el usuario de las redes sociales contaba en promedio con 4,8 cuentas, cifra que aumentó a 8,4 en 2020 (Santora, 2023); el dato es relevante en cuanto a la visibilidad de las plataformas y su relación con las campañas de marketing: en el año 2022, la

industria del marketing de *influencers* se cotizó en \$16,400 millones de dólares, significando un aumento anual del 18,8% con respecto a los \$13,800 millones del 2021 (Oberlo, 2022). La empresa norteamericana *Influencer MarketingHub* (2023) señaló que la industria creció de \$1,7 mil millones en el año 2016 hasta \$9,7 mil millones en 2020, pero esta tendencia mostró un crecimiento impensado de \$ 13,8 mil millones en 2021, alcanzando la cantidad de \$16,400 millones en 2022, confirmando los datos de Oberlo y poniendo en contexto cuán lucrativa resulta.

De los medios para difundir el mensaje, *TikTok*, *Facebook* y *YouTube* fueron las plataformas más utilizadas, pues Instagram disminuyó su alcance en 2020 pero aumentó en 2021 (siendo la favorita para las marcas a la hora de realizar este tipo de campañas, sin importar que contaba con aproximadamente 1,300 millones de usuarios por mes que se mantenían activos). Muchos pronósticos señalaban que *Facebook* había envejecido y que perdería usuarios, pero se mantiene como uno de los canales más populares con 2,89 mil millones de usuarios mensuales, encabezando el 2022 con 2,9 mil millones de usuarios activos por delante de Instagram (1,4 mil millones) *Youtube* (2,5 mil millones) y WhatsApp (2 mil millones) (Statista, 2023); *eMarketer* (2022) presenta este acercamiento desde 2019, haciendo una proyección hasta el 2024:

Figura 1

Plataformas sociales usadas por especialistas norteamericanos en marketing para marketing de influencers, 2019-2024 (% total de especialistas en marketing)



Nota: empresas con más de 100 empleados; incluye tanto los pagados como a los que se compensan con productos gratis o viajes e *influencers* patrocinados por empresas.

Fuente: e-Marketer (2022).

A pesar de que la población activa de Instagram (contrastada con otras redes sociales) es inferior, la capacidad de los *influencers* de promocionarse en ellas radica en la brevedad del contenido distribuido hacia sus seguidores, consiguiendo así una mayor retención del espectador (la cual se encuentra en cortos períodos de tiempos que no superen los 15 minutos). A su vez esta red social facilita la promoción de productos tales como etiquetas, que permiten mencionar directamente el nombre de la marca junto con el contenido y también logra la facilidad de que -con hacer *click* en la etiqueta de la compañía- sean enviados directamente hacia el perfil de la marca.

Para culminar, es importante comprender que con el 93% de los especialistas en mercadeo dispuestos a enfocar sus estrategias hacia el marketing de *influencers* y solo un 7% que admiten nunca haberlo hecho (Oberlo, 2022), al explorar el uso de las redes se encontró que *Facebook* pasó a ser uno de los formatos de anuncios de mayor rendimiento a la hora de realizar anuncios en video, pero que el 79% de los especialistas en marketing utilizaron Instagram para sus campañas, por su alcance a nivel mundial y porque se demostró que el 83% de sus usuarios la utilizan cuando quieren encontrar algo nuevo, es decir, el 87% de los usuarios al ver las publicaciones realizaron alguna opción específica como seguir una marca determinada, visitar una tienda minorista o realizar una compra en particular. Como ejemplo de ello, Zara alcanzó en esta plataforma más de 15,000 publicaciones, siendo la marca más mencionada en Instagram en 2022; siguiendo esta tendencia, para *TikTok* la marca más mencionada fue Netflix (más de 10,000 menciones en 2021 y 23 millones de seguidores en 2022).

CONCLUSIÓN

El marketing de *influencers* entró en regulaciones legales durante 2022, lo que demuestra que es una industria cada vez más fuerte y tomada en serio a nivel de mercados, porque los mensajes tienen la capacidad de afectar la decisión de compra de su audiencia. La tendencia continúa por



resultar efectiva y rentable, tal como se observa en todos los datos presentados, donde Instagram sigue siendo la plataforma favorita de los *influencers* y se espera que esta industria continúe su crecimiento en 2023.

Esta es una medida que las empresas deben tomar en cuenta para ajustar sus esquemas y hacerlos coincidir con la necesidad del consumidor y su estrategia de marketing, buscando combinar ambas posiciones. Al ser esta práctica una parte integral del marketing digital, la promoción que incluye la demostración de productos también se ha distinguido por un aspecto ético que se apoya en la confianza que cada *influencer* tiene en los productos como parte de su uso particular, ya que los consumidores han cambiado con el tiempo y constantemente analizan los mensajes que reciben antes de decidir su compra.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Rivas, J. & Grande Esteban, I. (2013). Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing. Esic.
- Arias Cardona, A. & Alvarado Salgado, S. (2015). Investigación narrativa: apuesta metodológica para la construcción social de conocimientos científicos. CES Psicología, 8(2), 171-181.
- Balaban, D., & Mustățea, M. (2019). Users' perspective on the credibility of social media influencers in Romania and Germany. Romanian Journal of Communication and Public Relations, 21(1), 31-46.
- Barrios Bustillo, O.R. (2011). El método de análisis-síntesis en la resolución de problemas aritméticos escolares de enunciado verbal. (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional, Colombia.
- Corral, Y. (2014). Instrumentos de recolección de datos: validez y confiabilidad. Editorial Académica Española.
- Dixon, D. F. (1990). Marketing as production: The development of a concept. Journal of the Academy of Marketing Science, 18(4), 337-343. doi:10.1007/bf02723919.



Guaña, E., Alvear, A. & Ortiz, K. (2015). Caracterización del consumidor digital ecuatoriano. *Revista Publicando*, 2(5), 226-242.

Hasson, R. & Williamson, D.A. (2022). The Key Social Trends of 2022: Viral commerce, micro-influencers, and more. In: eMarketers. <https://www.insiderintelligence.com/content/podcast-key-social-trends-of-2022-viral-commerce-micro-influencers-more>

Hirst, K. (2019). *Biography of Josiah Wedgwood, British Potter and Innovator*. Dotdash Meredith.

Jun, S. & Yi, J. (2020). What makes followers loyal? The role of influencer interactivity in building influencer brand equity. *Journal of Product & Brand Management*, 29(6), 803-814.
<https://doi.org/10.1108/JPBM-02-2019-2280>

Kadekova, Z., & Holienčinova, M. (2018). Influencer marketing as a modern phenomenon creating a new frontier of virtual opportunities. *Communication Today*, 9(2), 90-105.

Larios-Gómez, E., Giuliani, A. C., & Pizzinatto, N. K. (2018). *Perspectiva brasileña: el diseño de la investigación en marketing desde el método científico*. E. Larios-Gómez, E. Vázquez, & AC Giuliani.(Coords). Pearson.

Linqia. (2017). *The State of Influencer Marketing 2018: a look into how brands and agencies view the future of influencer marketing*. Linqia, Inc.

Linqia. (2019). *The State of Influencer Marketing 2019: Influencer marketing joins the big leagues*. Linqia, Inc.

Luque Galán, T. (2021). *Coca-Cola, 100 years of Christmas The story of how Coca-Cola has shared the gift of Christmas from 1920 to 2020*. Undergraduate Thesis Bachelor's Degree in Communication, Universidad Loyola.

Martínez González, J.A. (2011). Evolución del marketing: desde el egocentrismo a la orientación al consumidor. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-15.



Milner, Jr., M. (2011). The Rise and Fall of an Icon: the Case of the Marlboro Man. Institute for Advanced Studies in Culture, University of Virginia, ASA Meeting, August 2011, 1-19.

Oberlo. (2022). Influencer marketing market size (2016–2022). <https://www.oberlo.com/statistics/influencer-marketing-market-size#:~:text=From%202016%20to%202022%2C%20the,expected%20to%20continue%20in%202022.>

Parraguez, S. Chunga, G., Flores, M. & Romero, R. (2017). El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas y herramientas TIC. Gerardo Chunga Chinguel.

Peker, B. (2020). A Brief History of Influencer Marketing. <https://www.storyly.io/post/a-brief-history-of-influencer-marketing>.

Ponce Díaz, M. de J., Besanilla Hernández, T. & Rodríguez Ibarra, H.A. (2012). Factores que influyen en el comportamiento del consumidor. *Contribuciones a la Economía*, 8, 1-10.

Raiteri, M.D. (2016). El comportamiento del consumidor actual. (Tesis de Grado). Universidad del Cuyo, Argentina.

Rosengren, S. & Campbell, C. (2021). Navigating the future of influencer advertising: consolidating what is known and identifying new research directions. *Journal of Advertising*, 50(5), 505-509, DOI: 10.1080/00913367.2021.1984346

Sánchez, M. J., Fernández, M., & Diaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica UISRAEL*, 8(1), 107-121.

Sanders, R. (2022). The 5 types of influencers you need to know. <https://www.simplilearn.com/types-of-influencers-article>



Santora, J. (2023). Key Influencer Marketing Statistics to Drive Your Strategy in 2023. In: Influencer MarketingHub. <https://influencermarketinghub.com/influencer-marketing-statistics/>

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). Análisis de datos cualitativos en la investigación social. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).

Spero, I., & Stone, M. (2004). Agents of change: how young consumers are changing the world of marketing. *Qualitative Market Research: An International Journal*.

Statista. (2023). Empowering people with data: Insights and facts across 170 industries and 150+ countries. <https://www.statista.com/>

Veirman, M., Hudders, L. & Nelson, M. (2019). What is influencer marketing and how does it target children? A review and direction for future research. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-19. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02685>

Vrontis, D., Makrides, A., Christofi, M., & Thrassou, A. (2021). Social media influencer marketing: A systematic review, integrative framework and future research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 45(4), 617-644.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



IMPORTANCIA DE LAS GIRAS ACADÉMICAS COMO ESTRATEGIA EN LOS CURSOS DEL ÁREA DE MERCADOTECNIA QUE SE IMPARTEN EN LA LICENCIATURA EN MERCADEO DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE AGUADULCE

IMPORTANCE OF ACADEMIC TOURS AS A STRATEGY IN THE COURSES OF THE
MARKETING AREA THAT ARE TAUGHT IN THE MARKETING DEGREE OF THE
AGUADULCE UNIVERSITY EXTENSION

Ricardo Jesús Pedreschi Caballero

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Coclé, Facultad de Administración de
Empresas y Contabilidad, Panamá.

ricardo.pedreschi-c@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0002-9705-6152>

Oris Mercedes Nieto Lara

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Coclé, Facultad de Administración de
Empresas y Contabilidad, Panamá.

oris.nieto@up.ac.pa , <https://orcid.org/0000-0002-9444-3376>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v6n2.a4089>

Recibido: 17-2-2023, Aceptado: 8-5-2023

RESUMEN

La guía didáctica es una herramienta impresa con orientación técnica para el alumno, las cuales deben incluir toda la información esencial para el conveniente manejo y uso del libro de texto para integrarlo al complejo de actividades de aprendizaje para el análisis de los contenidos de un curso. El objetivo del estudio es conocer la importancia que tiene la implementación de una guía didáctica para la realización de las giras académicas como estrategia en los cursos del área de Mercadotecnia que se imparten en la Licenciatura en Mercadeo de la Extensión Universitaria de Aguadulce. Se

realizo un estudio tipo descriptivo. Es indispensable confeccionar una guía didáctica ya que resulta fundamental establecer los diferentes pasos los cuales serían necesarios para el desarrollo de la guía de las giras académicas en forma lógica y coherente, ya que estas deben contar con un encabezado y título, introducción, justificación, objetivos, metodología, recursos didácticos, cronograma y por último la evaluación. Se incluye a 100 estudiantes de la Licenciatura en Mercadeo.

Palabras Claves: *guía didáctica, giras académicas, estrategias, enseñanza, aprendizaje.*

ABSTRACT

Neuromarketing is a new tool in the field of marketing that uses neuroscience technology, through which it is possible to understand the tastes, preferences and behaviors of consumers in the face of the different stimuli in which they have found. The objective of the study is to know the effect and impact on the purchase decision of the students of the School of Business Administration and Accounting of the University Extension of Aguadulce, as well as the factors that influence the thinking of consumers at the time to make a purchase decision, and what is the stimulus that increases their perception, to better understand the buying habits of potential customers. A descriptive study was carried out. It is essential to prepare a didactic guide since it is essential to establish the different steps which would be necessary for the development of the academic tours guide in a logical and coherent way, since these must have a header and title, introduction, justification, objectives, methodology, didactic resources, schedule and finally the evaluation. 100 students of the Bachelor of Marketing are included.

Key words: *didactic guide, academic tours, strategies, teaching, learning.*

INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolla en la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá, Extensión Universitaria de Aguadulce. El objetivo de este estudio es el conocer la importancia que tiene la implementación de guías didácticas para la realización de las giras académicas como

estrategia en los cursos del área de Mercadotecnia. Las giras han sido reconocidas por mucho tiempo como una herramienta de aprendizaje en la educación. Según la (Real Academia Española, 2017), el término gira consiste, según su primera acepción, en una “Excursión o viaje de una o varias personas por distintos lugares, con vuelta al punto de partida”.

Las giras académicas son estrategias clave de enseñanza que combinan la teoría aprendida en el aula con la práctica en el campo; cabe señalar que hay poca evidencia de que esto se haya logrado; para muchos estudiantes y docentes, las giras son una simple excursión y no un proceso de aprendizaje, por lo que es importante contar con herramientas que se conviertan en evidencias y permitan planificar y realizar giras académicas de forma adecuadas.

(García et al., 2009), en su investigación, señalan que hay autores que han calificado las giras de campo o académicas como poco productivas, porque estas no concuerdan con los objetivos del docente y del estudiante o se consideran como pérdida de tiempo y recursos; no obstante, señalan que otras investigaciones consideran las giras como una herramienta para el desarrollo de las habilidades y destrezas. Al respecto, se puede señalar que la salida al campo debe tener una planificación a seguir para que tanto el estudiante como el docente estén al tanto de los objetivos de aprendizaje que se van a conseguir.

En la actualidad los docentes que dictan clases en la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas de la Extensión Universitaria de Aguadulce confrontan una gran dificultad ya que el plan de estudio de dicha licenciatura no cuenta con una guía didáctica para el desarrollo de las giras académicas. Los programas de cada curso se pueden desarrollar en el aula, pero deben complementarse con giras académicas, y aquí es donde los docentes necesitan una guía que les permita ayudar a desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje, no decimos que la teoría solamente no sea importante, sino que el estudiante dentro de sus asignaturas debería realizar giras para conocer más de cerca los procesos que realizan en las empresas.

La guía didáctica es una herramienta impresa con orientación técnica para el alumno, las cuales deben incluir toda la información esencial para el conveniente manejo y uso del libro de texto para integrarlo al complejo de actividades de aprendizaje para el análisis de los contenidos de un curso.

Según (Quirós & Ruiz, 2012), las giras académicas con carácter educativo permiten desarrollar situaciones que facilitan el conocimiento mutuo, el trabajo en equipo y mejor entendimiento de lo visto en clase. Las giras académicas o de campo se utilizan como una estrategia de enseñanza con muchas funciones diferentes en el proceso de enseñanza, por lo que su papel en la educación conduce a una variedad de intentos para identificar la contribución de las actividades para el aprendizaje de los estudiantes. Al hablar de las guías didácticas utilizadas en las giras académicas le permitirá al estudiante desarrollar un conocimiento práctico de los contenidos de los diferentes cursos.

Detallamos las asignaturas correspondientes al plan de estudio de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas, que consideramos sea necesario realizar giras académicas para poner en práctica las teorías dadas, estas asignaturas como se pueden observar en el figura No. 1 en su pensum académico hacen mención a una serie de conocimientos que deben ser mostrados a través de las prácticas, por este razonamiento se considera de relevancia contar con una guía didáctica enfocada en giras académicas a empresas que tengan similitud con los temas tratados.

Figura 1

Asignaturas seleccionadas del plan de estudio para realización de giras académicas.

N°	Asignaturas	N°	Asignaturas
1	Marketing I y II	12	Campaña Publicitaria
2	Gerencia de Marketing	13	Planeación Estratégica de Mercados
3	Logística de la Distribución Comercial	14	Estrategias de la Mezcla Promocional
4	Marketing de Servicios	15	Comercio Internacional

5	Desarrollo del Producto	16	Organización de Ferias y Exposiciones
6	Técnicas de Negociación de Ventas	17	Empresa y Publicidad
7	Marketing Turístico	18	Promoción de las Exportaciones
8	Políticas y Estrategias de Precios	19	Marketing Virtual
9	Gestión y Estrategias de Ventas	20	Simulación de Mercados
10	Marketing Internacional	21	Marketing Verde
11	Investigación de Mercados I y II	22	Manejo del Producto para la Exportación

Nota: cuadro realizado a partir del plan de estudios de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas.

Es de importancia resaltar que las giras académicas fortalecen la comprensión de los contenidos en los diferentes cursos, ya que interactúan con el medio y desarrollan competencias de trabajo en equipo mostrando la realidad permitiendo realizar un análisis y una evaluación de lo aprendido en clases.

Dentro de los beneficios y parámetros que deben existir para la realización de las giras académicas en algunos cursos encontramos, que en el caso de las asignaturas de Marketing I y II, Gerencia de Marketing y Planeación Estratégica de Mercados, los beneficios son conocer la estructura administrativa que compone el departamento de mercadeo, en cuanto a los parámetros las giras académicas pueden ser realizadas en las distintas empresas dedicadas al mercadeo.

En los cursos de Marketing de Servicios, Marketing Turístico y Marketing Verde los aportes en cuanto a las áreas promocionales de turismo, además de la parte ecológica, las visitas se realizarían a organizaciones dedicadas a el reciclaje, turismo y al servicio. En cuanto a las asignaturas de Desarrollo del Producto y Simulación de Mercados, los beneficios sería ver cómo se realizan los prototipos de productos y el desarrollo de los mismos en el área de mercadeo dentro de la empresa, al hablar de las giras académicas las empresas que se pueden visitar de acuerdo a estos cursos serian fabricas donde utilizan desde la materia prima, hasta la distribución del producto terminado.

Organización de Ferias y Exposiciones en este curso se pueden mencionar que existen empresas que promocionan sus productos y servicios a través de ferias que se realizan tanto a nivel nacional como

internacional, las visitas a estas ferias resultarían muy beneficiosas para los estudiantes ya que podrían observar y conocer la logística que conlleva esta realización y constatar los logros de venta de los diferentes productos. Al referirnos a las asignaturas de Técnicas de Negociación de Ventas, Políticas y Estrategias de Precios y Gestión y Estrategias de Ventas, es de interés conocer que para los cursos antes mencionados resulta necesario que los alumnos puedan ver las diferentes funciones que se realizan en el manejo de empresas dedicadas a las ventas tanto personales como a través de las redes sociales y el impacto que han tenido durante los últimos años, las empresas en donde se podrían realizar giras académicas serían las que se dedican a las ventas al detal y al por mayor.

Los cursos de Empresa y Publicidad, Campaña Publicitaria, Marketing Virtual y Estrategias de la Mezcla Promocional, en este caso de estas asignaturas las giras se realizarían a empresas dedicadas a la creación de publicidad tanto escrita como virtual donde los estudiantes observarían la parte creativa e innovadora en las empresas que se dedican a la generación de anuncios publicitarios. Al referirnos al Marketing Internacional, Comercio Internacional, Promoción de las Exportaciones, Manejo del Producto para la Exportación y la Logística de la Distribución Comercial, a través de estas permitirá al estudiante conocer la estructura que conlleva un producto para la exportación, en cuanto a las asignaturas antes mencionadas las giras académicas podrían realizarse a empresa multinacionales como también a la Zona Libre de Colón y por último la Investigación de Mercados I y II, realizar giras conllevaría grandes beneficios ya que permitiría al alumno conocer cómo se implementan los diferentes planes de negocios para llegar al proceso final, en cuanto a las empresas u organizaciones que se deberían visitar serian aquellas que cuenten con un departamento de mercadeo.

Según los autores (Shakil, Faizi, & Hafeez, 2011) y (Lara, 2011), resaltan el rol del docente en las giras académicas como un guía en el proceso de aprendizaje del estudiante, que ayuda en el desarrollo psicológico, mental, social y emocional de los alumnos. Los profesionales en diferentes áreas utilizan las giras como una herramienta en su quehacer profesional. Al respecto (Sousa, García, & Souto, 2016), indican que, en el área profesional, las giras en el campo forman parte de la investigación y en el área de educación son un recurso didáctico con características específicas de clases abiertas en donde se une la teoría y la práctica.

Con el punto antes expuesto, se puede afirmar que las giras académicas ayudan al estudiante en la construcción de conceptos, estrategias, técnicas e ideas, además, la evaluación que se desarrolla en esta permite al docente conocer el grado de comprensión que logra el estudiante para así mejorar los procesos que se puedan llegar a desarrollar en las giras.

Previo a la realización de una gira académica, se debe hacer una organización o guía didáctica, comprobando los recursos y el contenido con el destino asignado. Las preguntas que se deben plantear son necesarias en el momento de diseñar una guía, estas deben estar validadas con el lugar asignado para las giras, además, deben cumplir con parte del contenido que aparece en el programa del curso.

En el figura N° 2, se presentan algunas preguntas con el objetivo de facilitar una gira de forma exitosa. Lo importante es que el sitio seleccionado tenga concordancia con los contenidos y fines del curso. El docente debe realizar un estudio previo del lugar escogido donde se realizará la gira académica, esta investigación logrará comprobar que la empresa u organización visitada cumple con los parámetros exigidos dentro de los temas asignados en los contenidos, además de localizar colaboradores dentro de la empresa que pueden brindar su apoyo para la realización de estas, siendo este indispensable para el desarrollo interno de las giras.

Figura 2

Preguntas que se deben realizar al momento de planificar una gira académica.

¿Para qué?	Objetivos de la gira.
¿Qué?	Contenidos o temas del curso aplicados en la gira.
¿Cómo?	Actividades o metodologías, por ejemplo, grupo focal, entrevistas, observación directa.
¿Con qué?	Recursos necesarios para la gira: partida presupuestaria, complementos de apoyo económico, equipo técnico, logística, hospedaje, alimentación, etc.

¿Con quienes?	Personas involucradas en el proyecto (comunidad, docentes, miembros de organizaciones, etc.).
¿Cuándo?	Fecha y distribución del tiempo (para registro de información, descanso, etc.).
¿Dónde?	Lugar o poblado, espacio físico para realizar los talleres o reuniones.

Nota. Preguntas que se debe hacer al momento de realizar una gira. Fuente. Giselle Chang, Revista Reflexiones 93(1): 223-234

Como una estrategia en el proceso de enseñanza y aprendizaje a nivel universitario, las giras académicas necesitan un planeamiento dentro de sus planes de estudio, en donde se adapten los contenidos de una asignatura a una experiencia real. Este planeamiento o guía didáctica debe fundamentarse desde el plan de estudios de las asignaturas que guían el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo así que se desarrollen en el estudiante las capacidades, aptitudes y habilidades requeridas en el perfil profesional de la carrera; por ello, se debe comprender la importancia de dichos documentos curriculares (Molina, 2011).

Indagando con algunos docentes del Departamento de Mercadeo de la Universidad de Panamá, Extensión Universitaria de Aguadulce pudimos comprobar que no existe ningún documento que hable sobre guías didácticas con referencia a las giras académicas en la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas. Por lo tanto, se hace necesario incluir en los planes de estudio no solo en esta carrera si no en las demás que se imparten en la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, ya que es de vital importancia que en la actualidad se desarrollen guías didácticas con referencia a giras académicas para que faciliten la planificación y contribuyan a un mejor desarrollo y beneficio de la educación superior.

A manera de ejemplo en el primer semestre del año 2019, se realizó una gira académica internacional en donde participaron 15 estudiantes y cuatro docentes del área de mercadeo en un seminario taller en Colombia, Cartagena de India en la Universidad Tecnológica de Bolívar, donde se tocaron varios temas muy interesantes para los estudiantes los cuales fueron enfocados en la

innovación y creatividad. La universidad contaba con un aula especial para poder llevar a cabo este tipo de seminario el cual se realizó en una semana, se trataron temas de la actualidad como es el uso de la innovación en la realización de las tareas, también se pudo afianzar la creatividad la cual es un factor de gran importancia para los estudiantes de Mercadeo, ya que se utiliza al momento de promocionar o diseñar un producto, realizar algún tipo de negociación, crear un entorno virtual amigable, entre otros temas que se tratan dentro de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas. (fig.3)

Figura 3

Estudiantes en la gira académica a Colombia participando del seminario, 2019.



Nota. En esta figura se muestran a estudiantes como docentes participando en diferentes dinámicas presentadas por el facilitador para adquirir conocimientos de una manera más fácil y sencilla.

Dentro de algunos objetivos que trajo consigo la realización de esta gira académica fue el de fortalecer las capacidades creativas e innovadoras tanto en los estudiantes como en los docentes, aplicando habilidades a partir del proceso creativo el que todo estudiante de mercadeo debe tener.

Además de los respectivos seminarios realizados durante la gira, se visitó lugares históricos y culturales de Cartagena de Indias, que incluían visita a la empresa Molino Tres Castillos en donde los estudiantes pudieron observar y conocer cómo se realiza la distribución, comercialización y



ventas, al igual que el desarrollo de productos terminados desde el proceso a partir del trigo y el maíz, hasta llegar a su producto final, esto conlleva al fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante el periodo de su licenciatura.

Es apremiante elaborar una guía didáctica ya que resulta fundamental establecer los diferentes pasos los cuales serían necesarios para el desarrollo de la guía de las giras académicas en forma lógica y coherente, ya que estas deben contar con un encabezado y título, introducción, justificación, objetivos, metodología, recursos didácticos, cronograma y por último la evaluación (Acosta & Gutierrez, 2017).

La enseñanza a través de las giras académicas es una de las estrategias que permite establecer un vínculo estrecho entre la teoría y la práctica. Esta es usada en diferentes universidades y ha mostrado el alcance de excelentes resultados; sin embargo, diferentes autores como (Echegaray, 2013), (López, 2007), (Rodríguez & Morales, 2010) y (Lossio, 2004), que han escrito sobre la importancia de las giras académicas, han hecho referencia que para muchos docentes, dicha estrategia se ha vuelto un paseo que carece de planificación, cabe señalar que, esta estrategia (gira académica) es realizada fuera del aula de clase, lo que indica que es responsabilidad del o los docentes, la correcta gestión de la misma, por consiguiente, para que esta estrategia tenga el alcance esperado, es necesario que se trabaje en conjunto con todos los que intervienen en la gestiones necesarias para llevar a cabo las giras académicas (universidad, docentes, estudiantes y colaboradores del lugar a visitar).

El segundo semestre del año 2019, alrededor de 20 estudiantes de segundo año y tres docentes de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas de la Extensión Universitaria de Aguadulce en el marco de los cursos de Marketing Internacional, Promoción de las Exportaciones y Políticas y Estrategias de Precios se realizó una gira académica o salidas al campo, a la Empresa Kotowa con el fin de obtener información acerca del proceso que realizan para la fabricación, producción, promoción y exportación de su producto insignia (café). (fig.4)

Figura 4

Estudiantes en la gira académica a la Empresa Kotowa, Chiriquí, 2019.



Nota. En esta figura se muestra (A) el proceso para la fabricación del café Kotowa y en la (B) se indica a los estudiantes el proceso de preparación de los granos para continuar con su producción.

Los objetivos de la gira académica fueron: conocer el funcionamiento, producción, desarrollo y proceso de elaboración de la marca del Café Kotowa, como también fortalecer los conocimientos previos, sobre los distintos procesos de exportación y estrategias de precios los cuales ayudarían a los estudiantes a afianzar aspectos en las materias arriba mencionadas.

La finalidad de la gira académica a la provincia de Chiriquí, distrito de Boquete, consistió en conocer, fortalecer, analizar, comparar y diferenciar, el proceso y elaboración del Café Kotowa tanto a nivel nacional como internacional. Por lo que se puede decir que realizar este tipo de giras son importantes ya que nutren los conocimientos con que cuenta el estudiante en el aula de clases, para que así conozcan en la práctica y en la vida real como se efectúan los distintos procesos, tanto

de exportación como las estrategias de precios que se pueden utilizar para vender ya sea un producto o servicio a un público objetivo.

Las giras académicas presentan ciertos objetivos de los cuales resultan importantes para la planificación de las salidas al campo a través de la utilización de una guía didáctica utilizada para llevar un mejor manejo y control de las actividades que se estarán realizando en la gira.(fig.5)

Figura 5

Objetivos para la planificación de las giras académicas.

Elegir el sitio que reúna las condiciones correctas para poder lograr los objetivos propuestos.
Programar las actividades que realizaran los alumnos y docentes que participaran en la gira académica.
Establecer un presupuesto que integre los imprevistos.
Confeccionar un cronograma con horas de llegada y salida de los múltiples sitios a visitar con el propósito de optimizar el tiempo.

Nota. En el cuadro se presentan algunos objetivos necesarios al planificar una gira. Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de elaboración de guías didácticas para giras académicas. Autor: Darys Acosta & Yolanda Gutiérrez.

Según (Ulate, 2014), en su investigación sobre el aprendizaje real en giras de campo o académicas, evidencia la carencia de información acerca de estas, por ejemplo: la falta de datos sobre la clasificación o tipos de giras, la determinación de las etapas en su desarrollo, la planificación y organización pedagógica desde el diseño curricular que permita el mejoramiento de las giras.

Para la recolección de datos en las giras académicas se utiliza principalmente la técnica de la observación. Según (Arias, 2012), la define como: " una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos." (pág. 69). El instrumento de observación utilización en estos casos es el no estructurado, el cual se

emplean instrumentos tales como: diario de campo, libreta o cuaderno de notas, cámara fotográfica y cámara de video.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de estudio fue no experimental se fundamenta en la observación como se muestra en el contexto natural para luego ser analizados, cuyas características principales según (Sampieri, 2014), la definió como: “el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. La metodología por utilizar durante el estudio de investigación será de un enfoque mixto, ya que este nos proporciona las herramientas necesarias para la correcta obtención de un banco de datos que posteriormente se pretenderá utilizar para el trabajo estadístico y la obtención de resultados. Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (pág. 152).

De acuerdo con lo expuesto, la investigación que utilizaremos es la descriptiva, porque nos permitirá describir la forma como se desarrollará cada una de las actividades inmersas a la importancia que tiene la implementación de guías didácticas para la realización de las giras académicas como estrategia en los cursos del área de Mercadotecnia que se imparten en la Licenciatura en Mercadeo de la Extensión Universitaria de Aguadulce. El estudio involucra alrededor de 100 estudiantes que pertenecen a la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas de la Extensión Universitaria de Aguadulce. La muestra utiliza fue la totalidad de la población ya que es una cantidad mínima.

Para la recolección de datos fue utilizada la técnica del cuestionario. Según Arias (2012) la define como: "una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular" (pág. 72). En esta investigación se

hará uso del cuestionario el cual se proporcionará preguntas tanto abiertas como cerradas, se aplicará este instrumento a fin de reunir los datos necesarios que permita conocer cómo influye la utilización de las guías didáctica como estrategia para implementar en el desarrollo de las giras académicas de los estudiantes de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas.

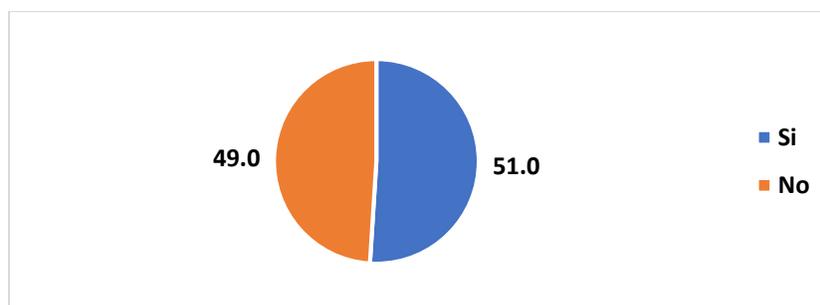
RESULTADOS

El instrumento de recolección de datos fue probado en un grupo de quince (15) estudiantes, utilizando el método de confiabilidad el cual se aplicó dos veces a la misma persona en un corto periodo de tiempo; además, fue revisado por dos (2) expertos con título de maestría. Posterior a la aplicación del cuestionario, se realizaron los ajustes necesarios. El cuestionario fue aplicado a estudiantes de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas.

Con relación a la encuesta aplicada a 100 estudiantes de la Licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas, se les preguntó si han realizado alguna gira académica dentro de alguno de los cursos de mercadeo en la Extensión Universitaria de Aguadulce, donde el 51.0% respondió que sí, mientras que el 49.0% contestó que no ha realizado ninguna gira académica.(fig.6)

Figura 6

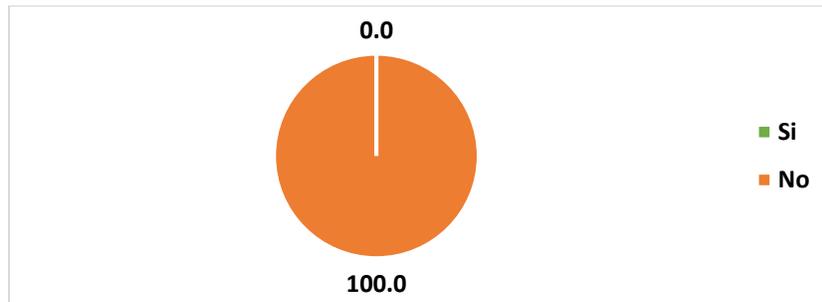
Ha realizado alguna gira académica dentro de alguno de los cursos de mercadeo en la Extensión Universitaria de Aguadulce



En la pregunta concerniente: Al realizar la gira académica le fue entregada alguna guía didáctica para su desarrollo, el 100.0% indicaron que no recibieron ningún tipo de documentación. (Fig. 7)

Figura 7

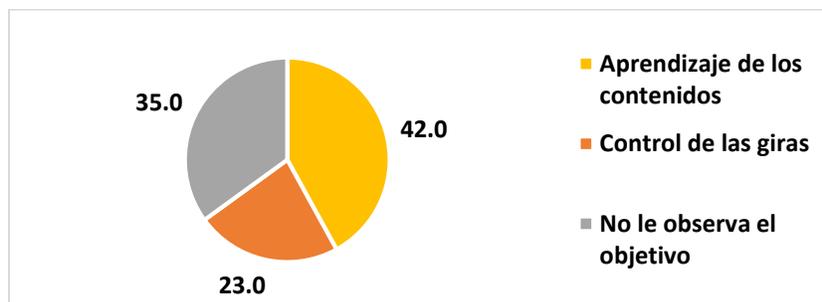
Al realizar la gira académica le fue entregada alguna guía didáctica para su desarrollo



Al preguntarles a los estudiantes cual creen que sería la importancia de utilizar las guías didáctica dentro de las giras académicas, el 42.0% respondieron que un aprendizaje de los contenidos, el 35.0% manifestó que control de las giras y el 23.0% no le observa el objetivo.

Figura 4

¿Cuál cree que es la importancia de la guía didáctica dentro de las giras académicas?



DISCUSIÓN

Como se puede observar los estudiantes de la licenciatura en Administración de Mercadeo, Promoción y Ventas de la Extensión Universitaria de Aguadulce han realizado giras académicas en la cual manifestaron que consideran de importancia la presentación y el desarrollo de guías didácticas que incluyan preguntas específicas relacionadas con la gira académica y el p \acute{e} nsum del curso. Nos manifiestan que al realizar las giras académicas solamente se presenta al final un informe escrito donde aparecen los eventos relacionados a la gira con relación al contenido y al objetivo, es por esta razón que se consideró de gran relevancia la importancia de las guías didácticas para las giras, ya que así se tendría un control de lo que en realidad se espera lograr dentro de las giras académicas.

CONCLUSIÓN

Dado que las guías didácticas pueden mejorar significativamente las experiencias educativas y el aprendizaje de los estudiantes, es crucial incorporarlas en las giras académicas. Estas guías ofrecen un marco definido y bien estructurado para las actividades de la gira académica, ayudando a los estudiantes a comprender los objetivos de la actividad y concentrarse en los componentes más cruciales de la gira. Las guías didácticas también pueden ayudar a los estudiantes a prepararse mejor para la gira académica al brindarles detalles completos sobre los temas a cubrir, los lugares a visitar y las actividades a realizar. Esto les permite acostumbrarse al entorno y comprender mejor las ideas que se tratarán durante el recorrido.

Las guías didácticas enfocadas en las giras académicas deben tener una orientación técnica para el estudiante, donde se debe incluir información de fácil manejo, estrategias de trabajo en equipo que nos ayuden a identificar los procesos que se deben poner en práctica de los contenidos dados, permitiendo un análisis de lo teórico, ya que estas giras contribuyen a que el estudiante construya conceptos, estrategias, ideas en cuanto a la evaluación del desarrollo de las diferentes competencias dentro del p \acute{e} nsum académico. Las giras deben llevar contenidos lógicos que deben ser planteados



y diseñados dependiendo de las asignaturas que decida realizar estas giras, se debe, además, por parte del docente realizar visitas a las empresas elegidas para constatar que cumplen con los requisitos mínimos dentro del curriculum.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, D., & Gutierrez, Y. (2017). Propuesta para la elaboración de guías didácticas para giras académicas de la asignatura de Geografía de Panamá como estrategia metodologica en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Panamá: Universidad de Panamá / SIBIUP.

Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica (Sexta ed.). Caracas: Episteme.

Chang, G. (2014). El aprendizaje a través de un viaje particular: las giras como recurso para enseñar a investigar. *Revista Reflexiones*, 93(1), 223-234.

Echegaray, K. (2013). Salidas de campo como recurso en la enseñanza de ciencias en bachillerato, una propuesta para ciencias de la tierra y medioambientales. España: UNIR. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/2117>

García et al. (2009). ¿Por qué hacer un trabajo de campo? Experiencia de alumnos del profesorado en ciencias biológicas. II Jornadas de Enseñanza e Investigación Educativa en el campo de las Ciencias Exactas y Naturales *Actas*, 2(2), 132-138. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/16556>

Lara, S. (2011). Las vivencias estudiantiles del trabajo de campo y sus implicaciones pedagógicas. *Revista de Investigación*, 73(35), 195-218. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140388009>

López, J. (2007). Las salidas de campo : mucho más que una excursión. *Revista Redined*, 100-1003. <http://hdl.handle.net/11162/86311>

Lossio, O. (2004). Las Giras de Campo en espacios urbanos como propuesta de enseñanza facilitadora de aprendizajes significativos en geografía”. <http://www.cfh.ufsc.br/~gcn/semageo%2025/resumo21.htm>



Molina, Z. (2011). Planeamiento didáctico: Fundamentos, principios, estrategias y procedimientos para su desarrollo. Costa Rica: EUNED.

Quirós, E., & Ruiz, S. (2012). La gira educativa: una experiencia analizada desde los estudiantes. I Congreso Internacional Virtual Internacional de Innovación Pedagógica y Praxis Educativa. <http://www.sepie.una.ac.cr/index.php/memorias/category/2-i-sepie?Download=10:la-gira-educativa-una-experiencia-analizada-desde-los-estudiantes>

Real Academia Española. (2017). Gira. Diccionario de la lengua española. <http://dle.rae.es/?id=JCyHP4L>

Rodriguez, M., & Morales, F. (2010). Propuesta de normas y reglamento para las giras y prácticas de campo (Tesis de Maestría). Costa Rica: Universidad Estatal a distancia.

Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

Shakil, A., Faizi, W., & Hafeez, S. (2011). La necesidad y la importancia de los viajes de estudio de alto nivel en Karachi, Pakistán. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales*, 2(1), 1-16. <http://www.hrmars.com/admin/pics/45.pdf>

Sousa, S., García, D., & Souto, X. (2016). Educación geográfica y las salidas de campo como estrategia didáctica: un estudio comparativo desde el Geoforo Iberoamericano. *Biblio3W Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales*, 21(1), 1-22. https://www.researchgate.net/publication/301790305_Educacion_geografica_y_las_salidas_de_campo_como_estrategia_didactica_un_estudio_comparativo_desde_el_Geoforo_Iberoamericano

Ulate, R. (2014). Las Giras de Campo, Aprendizaje Real en el Currículo Académico. *Encuentro Vygotski y su legado en la investigación latinoamericana*, 1-18. <http://inie.ucr.ac.cr/investigacion/documentos-academicos/category/10-i-encuentro-vigotski?download=47:las-giras-de-campo-aprendizaje-real-en-el-curriculo-academico>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



CONTROL PARENTAL: CIBERDELITOS Y REGULACIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN PANAMÁ

*PARENTAL CONTROL: CYBERCRIMES AND REGULATION OF COMPUTER SECURITY IN
PANAMA.*

Delia Consuegra de Sucre

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Los Santos. Facultad de Informática,
Electrónica y Comunicación, Panamá.

delia.consuegra@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0002-4661-6578>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4090>

Recibido: 18-2-2023, Aceptado: 2-5-2023

RESUMEN

Estamos inmersos en una constante ola de cambios tecnológicos, los que conocemos como cultura digital, que son el empleo de dispositivos tecnológicos que usan formato digital.

Esta cultura generó una serie de tensiones entre padres e hijos, con la necesidad de buscar estrategias de control parental, ante los potenciales peligros que traían consigo las tecnologías digitales.

Las redes informáticas y sociales hoy día son inseparables de la seguridad informática, con la cantidad de ciberdelitos que se desarrollan es importante que se alerte a los adultos, niños y a la sociedad en general sobre cómo protegerse de los riesgos y amenazas en la red.

Este artículo pretende dar a conocer los tipos de delitos informáticos que se practican con nuestros menores de edad, que los adultos conozcan ¿qué es el control parental?, su funcionalidad, los tipos de herramientas para monitorear a los pequeños, con la finalidad de contrarrestar este tipo de amenazas.

En nuestro país poco a poco, se ha ido estableciendo, una serie de políticas de seguridad pública de cara a la protección de las redes informáticas, por tal razón se mencionan las regulaciones panameñas en materia de seguridad informática.

Palabras claves: Control parental, estudiantes, herramientas, Internet, tecnología, seguridad informática.

ABSTRACT

We are immersed in a constant wave of technological changes, which we know as digital culture, which is the use of technological devices that use digital format.

This culture generated a series of tensions between parents and children, with the need to seek parental control strategies, given the potential dangers that digital technologies brought with them.

Computer and social networks today are inseparable from computer security, with the number of cybercrimes that take place, it is important that adults, children and society in general be alerted about how to protect themselves from risks and threats on the network.

This article aims to make known the types of computer crimes that are practiced with our minors, that adults know what is parental control?, its functionality, the types of tools to monitor children, in order to counteract these kinds of threats.

In our country, little by little, a series of public security policies have been established for the protection of computer networks, for this reason the Panamanian regulations on computer security are mentioned.

Keywords: Parental control, students, tools, Internet, technology, computer security.

INTRODUCCIÓN

Las TIC's han fomentado el intercambio de conocimiento y el trabajo colaborativo en la red, esto ha ocasionado grandes cambios en la sociedad, ha provocado que se distribuya e intercambien contenidos ilegales y sexual que se utiliza para abusar y explotar a los menores de edad.



Los niños hoy día pueden acceder a contenidos dañinos e inapropiados y, lo más trágico es que un menor aprende observando y la sociedad acepta todo esto como algo normal, en donde le entregan a ese menor todas las herramientas para que aprenda, produzca, reproduzca, edite y distribuya dicho contenido.

Bandura como se citó en (Cantero & Rodríguez, 2020) no solo demostró la importancia del aprendizaje vicario, sino que también desafió la idea errónea de que el observador siempre reproduciría el comportamiento del modelo de manera exacta.

A través de las redes sociales y los juegos en línea, los menores de edad con más frecuencia se conectan a la red, para compartir información relevante del hogar, jugar, entretenerse o aprender algo nuevo, es allí precisamente a través de esa interacción donde se presenta el riesgo y se desarrollan los delitos informáticos en donde la víctima principal en la mayoría de los casos es un menor de edad, por esta razón cada día aumenta la explotación de la privacidad de los niños.

Internet ha hecho grandes cambios en la niñez, ha estimulado la creatividad y logrado poner al alcance de los niños contenidos entretenidos y enriquecedores, pero se ha creado cierta dependencia digital.

En definitiva, la tecnología avanza a la par de la sociedad, por tal razón es importante desarrollar, investigar y dar a conocer los métodos de control parental para contrarrestar la ola de ciberdelitos que se encuentran en la red.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una revisión documental, de enfoque cualitativo sobre el control parental, las características y funcionalidades de los diversos softwares, dispositivos, navegadores y apps para la monitorización en menores de edad. De igual forma, mencionamos los delitos informáticos y las regulaciones panameñas para mitigar los riesgos, en diferentes artículos científicos, tesis de grado, páginas web, artículos de periódicos nacionales, revistas científicas, constitución de la República de Panamá, convenio de Budapest, organismos nacionales como internacionales.



RESULTADOS

Nuestros menores de edad viven en constantes riesgos informáticos y esto hace que los padres tomen precauciones para evitar que los niños se vean afectados a través de la red.

De acuerdo con (Alvarez-García, García, Cueli & Núñez, 2019) Internet es una herramienta fundamental para la población de todas las edades.

Según los indicadores del Observatorio Panameño de las TIC (OPTIC,2019), en el índice de alcance digital, de usuarios con acceso a Internet, Panamá se encuentra entre los 5 países de Latinoamérica con mayor número de usuarios.

En cuanto al indicador de las estadísticas de uso, nos muestra que entre los años 2017 y 2018, de una población de 4.19 millones de habitantes, permanecieron conectados a internet 2.9 millones de panameños, las conexiones móviles fueron las más populares en cuanto al acceso a la red.

Este mismo estudio muestra que en Panamá, el acceso a Internet es del 70%, y acceden a Internet Móvil 5.8 millones de personas, el total de usuarios en redes sociales es de 2.3 millones, los usuarios en redes sociales en el móvil representan 2 millones de habitantes, el 55% de los usuarios utilizan laptop y desktop, al mismo tiempo podemos afirmar que entre los sitios web más buscados en Panamá se encuentran google.com, youtube.com, facebook.com, midiario.com, prensa.com y encuentra24.com.

Según el Fondo de las Naciones Unidas para los Niños UNICEF (2018), los niños se conectan en línea en edades cada vez más tempranas, son cada día más jóvenes y móviles. En el 2015, se descubrió que la edad de 10 años era la más frecuente en que un niño tuviera su primer teléfono móvil. El resultado es un acceso en línea más personal, más privado y menos supervisado.

Las actividades en línea más utilizadas son ver videos, juegos en línea, redes sociales, aprendizaje en línea, música y multimedia.

En la red encontramos diversas amenazas como acceso a sitios web no confiables, la información sexual es libre y está a la mano de nuestros niños, publicidad engañosa que hace que nuestros pequeños compren juegos o monedas digitales para desbloquear experiencias, ambientes virtuales colaborativos y el acceso a mundos diferentes que no pueden acceder desde los juegos gratuitos, entre las amenazas está el uso desmedido de las redes sociales, sitios web de pornografía infantil, violencia de género, sectas religiosas y la presión psicológica de grupos sociales.

Es imprescindible, que los padres de familia podamos contar con una herramienta que nos permita controlar el dispositivo que utiliza el menor con frecuencia, sobre todo para esos progenitores que salen a trabajar y dejan a sus hijos en casa al cuidado de otra persona o en la escuela.

La monitorización parental es una dimensión del estilo parental que actualmente ha dado lugar a una serie de investigaciones (Barber, 1996, Delgado, 2005, Keijsers, 2016, Parra & Oliva) Carrera, X., Beltrán, P. & Villalta, B. (2020)

En el Informe de la UNICEF (2019), señala que ningún país cuenta con los sistemas perfectos para la protección de los niños en línea.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año 200 millones de niños sufren de abuso sexual. Este abuso se produce de manera digital, la red de redes (Internet) permite que las cosas se faciliten para los explotadores.

DELITOS INFORMÁTICOS CONTRA EL MENOR DE EDAD

Los menores de edad hoy día se enfrentan a diversos delitos o riesgos informáticos que describimos a continuación desde el punto de vista de (Arévalo,2022):

- **Pornografía infantil:** es uno de los delitos de mayor crecimiento a nivel mundial. Según el Convenio del Consejo de Europa para la Protección de los Niños contra la Explotación y el Abuso Sexual define la pornografía infantil como la representación visual de un menor o imágenes realistas que mantiene una conducta sexualmente explícita.

- **Engaño pederasta o grooming:** es el ciberacoso sexual de un adulto a un menor de edad mediante las herramientas tecnológicas. Normalmente, las personas que se dedican a este tipo de engaño crean perfiles falsos en las redes sociales, chats, videos, juegos o cualquier herramienta que le permita el intercambio de información y un acercamiento con el menor que se quiere asediar. (El Centro internacional de niños extraviados y explotados, o ICMEC) define el grooming como el proceso por medio del cual un adulto entabla una relación con un menor para facilitar el contacto sexual en línea o fuera de ella.
- **Ciberbullying:** Es el acoso psicológico que afecta a cualquier persona en el ámbito escolar, laboral u otro, mediante el uso de medios digitales, teniendo en cuenta que es realizado entre iguales. Esta situación puede generarse entre personas de la misma edad, género o contexto, mediante insultos, ofensas, humillaciones, degradaciones, infamias, provocaciones, vejaciones o cualquier hostigamiento que menosprecie al individuo. Por otro lado, el UNICEF, 2019, define el cyberbullying como el uso de mensajes electrónicos para hostigar, amenazar o acosar a otra persona.
- **Suplantación de identidad o phising:** es el engaño para conseguir la revelación de información personal mediante el uso de correos electrónicos que pretenden ser legales y con el uso de nombres afines. Sin embargo, el fin es robar información confidencial de los usuarios que reciben las solicitudes.
- **Sexteo o Sexting:** se efectúa el envío de imágenes de índole sexual por medio de chats de mensajería instantánea, redes sociales, correos electrónicos o cualquier otra herramienta que permita la comunicación.
- **Fraude o Skimming** Es el robo de información de las tarjetas débito o de crédito por medio de transacciones, donde el objetivo es clonar o reproducir este medio.

CONTROL PARENTAL

Es sumamente importante que se conozca que existen controles parentales, que los padres de familia, abuelos, tío o acudientes se capaciten y comprendan cómo funcionan las herramientas de control parental.



Un control parental en términos informáticos es una herramienta que ayuda a los padres a establecer reglas de navegación para el uso de los dispositivos con acceso a Internet, ya sea utilizando restricciones, filtros o bloqueos a diversos contenidos disponibles en la Web (Solórzano & Bohórquez, 2016 p.11).

Pastor, Martín & Montes (2018) refieren que el control parental se realiza más a las hijas, con la preocupación que estas puedan hablar con desconocidos por el temor del acoso sexual, y la edad es otro aspecto preponderante, siendo la etapa de la adolescencia en la enseñanza secundaria la que tiene un mayor control.

En el 2019, el Instituto Panamericano del Niño, la Niña y Adolescentes (IIN), la Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), con el proyecto conectados, la Red de Agentes Multiplicadores del Uso Seguro en Internet (RIAMUSI) y la Organización de los Estados Americanos (OEA) elaboraron un Manual del uso seguro de Internet, es de mucha importancia ya que esto significa que en materia de seguridad informática estamos avanzando, el mismo le enseña al niño o adolescente que es el uso seguro en Internet, el autocuidado, tips, conductas de riesgos, indicadores de comportamiento en situaciones de vulnerabilidades y personas con riesgos en los diferentes tipos de delitos informáticos.

Panamá es parte de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada en 1989 en un contexto social que no se compara al que se vive actualmente por los avances tecnológicos que han dado paso a la llamada sociedad de la información. Sin embargo, la Convención sigue estando vigente y siendo un hito clave para la definición y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En tiempo pasado cuando se hablaba de control parental, lo interpretábamos como padres y madres que están pendientes de sus hijos, sin necesidad de aplicativos, hoy día en medidas tecnológicas esta palabra se entiende por monitoreo de nuestros hijos cuando se conectan a Internet.

Hoy en día encontramos diversos delitos informáticos en la red como los antes mencionados, relacionados especialmente con los menores de edad, depredadores en líneas con contenidos inapropiados.

¿Qué beneficios nos trae el control parental a los padres de familia?: proteger a nuestros niños de ciberacoso, salvarlos de estafadores en líneas y depredadores, nos evitamos gastos de compras de aplicaciones innecesarias, de igual manera ayudamos a su salud, evitando el uso de pantallas por tanto tiempo, trastornos de sueño, visión, obesidad, etc.

Tabla N°1

Funcionalidades del Control parental. Elaboración propia.

Funcionalidades del control parental	
Control Web	Permite controlar acciones realizadas por el menor.
Control de Aplicaciones	Evitar que el niño use aplicaciones no acordes con su edad.
Bloqueo de llamadas	No permitimos llamadas de desconocidos
Tiempo de uso	Evitar el uso excesivo del dispositivo
Alarmas	Avisos que le podemos enviar al niño y asegurarnos que le llegó el mensaje.
Geolocalización	Nos permite saber dónde se encuentra nuestro hijo.
Botón de Emergencias	El menor puede avisar al tutor en caso de peligro.

Según el Instituto Nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales (INAI) México, en su guía de supervisión parental (2019) definen las herramientas de supervisión o control parental como programas informáticos que le permiten a los usuarios (padres de familia o acudiente), controlar algunas de las funciones de la computadora o dispositivos de los menores que se conecta a Internet.



Como afirma el informe de (UNICEF, 2019) “Desde la edad más temprana posible, los niños deben saber y entender sus derechos. Esto les da el poder de saber cuándo algo está mal para poder advertir a un adulto responsable, y para poder denunciar una violación a sus derechos.”

De acuerdo con (Arroyo, Gayoso & Hernández, 2020), la primera medida para proteger nuestra privacidad e intimidad (personal y profesional) es ser conscientes de la importancia que tiene la seguridad en tales aparatos móviles y los peligros que puede llevar consigo su mal uso.

TIPOS DE CONTROL PARENTAL EN LA RED

Dispositivo de comunicación: se aplica el control parental en la puerta digital de nuestro hogar, que son los routers y los servidores DNS con los filtros webs. Los routers como **Asus RT-AX82U**, **TP-Link Archer AX55**, **Netgear Nighthawk RAX50**, **Gryphon AX**, **TP-Link Deco X60** traen control parental incorporado.

También existen las herramientas de filtrado de contenido web en donde podemos controlar el contenido web en las redes, podemos bloquear contenido con malware, phishing, crear listas negras y blancas, Filtrado de contenido DNS es el proceso de usar el sistema de nombres de dominio para bloquear y filtrar sitios web maliciosos, contenido inapropiado y dañino en la red, la podemos aplicar a todos los dispositivos y sistema operativo en casa.

Dispositivo personales - móviles: se realizan ajustes de control parental en las tablets, móviles, ordenadores, también existen controles parentales en los sistemas operativos de Windows y Apple, de igual manera se puede activar el control en Iphone y Ipad, por lo general la opción de configuración se encuentra en ajustes.

Software: son programas de control informático clásicos como antivirus, que tienen ciertos controles parentales.



Navegadores: ofrecen formas para filtrar la web, por ejemplo, hay algunos que nos permiten bloquear dominios y sitios como Safari, Chrome e Internet Explorer. Firefox tiene su aplicación prefer: safe la cual reconoce los controles parentales que están activos en el sistema operativo.

También existen herramientas que dan el acceso a contenido adecuados como kidbox de youtube, un navegador especial para niños.

Los buscadores que cuentan con resultados seguros son: buscador infantil, un buscador seguro para niños, especial para educadores y padres, utiliza la tecnología de google. otro buscador en kiddle que se apoya en la base de datos kpedia.

De igual manera encontramos a Bunis que es un buscador web divertido y seguro que filtra contenido no apto para menores, utiliza el motor de búsqueda de google custom search con tecnología Google *SafeSearch*.

También esta Youtube Kids que es la versión infantil de Youtube, recomendable para niños.

Apps: es el tipo de control de mayor crecimiento en el mercado, por su poca complicación al instalarse y a para acceder a ellas y chequear al menor, ya que se puede supervisar el tiempo de conexión y queda un registro de la actividad diaria.

Padres de Familia: es el mayor control parental, ya que nada sustituye la comunicación con los menores y nuestra supervisión. Es el control parental más importante, porque es el padre quien debe hablarles sobre la precaución que el niño debe tener, los riesgos y delitos informáticos que hay en la red.

El control parental se encuentra muy bien distribuido, mencionaremos algunas aplicaciones donde sólo es necesario configurarlo:

Family link: es un control parental que se encuentra en el centro de seguridad de google, nos presenta un informe diario de las actividades del menor, administra el contenido y las compras desde google play store, limita el acceso diario.

Con frecuencia escuchamos a padres preocupados por el uso del internet de los menores de edad, porque, aunque ya han conversado con sus hijos sobre el comportamiento que deben adoptar mientras navegan en la red y el límite de tiempo, es difícil monitorear que hace un menor cuando no estamos cerca.

Para monitorear a un menor a través de un control parental hay una variedad de softwares con diversas funcionalidades, a continuación, la tabla comparativa:

Tabla N°2

Herramientas para el Control parental. Elaboración propia.

Herramientas para el control parental						
Herramienta	Funcionalidad					
Nombre	Control web	Límite de apps	de Visor web	Límite de uso	de Localización	Gratuita
Qustodio	P	P	P	P	P	O
Secure Kids	P	P	O	P	P	P
Norton Family	P	P	O	P	P	P
Panda Dome Family	P	P	O	P	P	O
Family Link	P	P	O	P	P	P
Windows live Family Safety	P	P	O	P	P	P
Screem Time	P	P	O	P	P	P
Kroha	P	P	O	P	P	P
Kidbox	P	O	P	O	O	P
Wefisy	P	P	O	P	O	P

Kaspersky	P	P	O	P	P	O
-----------	---	---	---	---	---	---

Un software de control parental nos permite supervisar, controlar, restringir las actividades en línea de un niño a nivel de red.

REGULACIONES PANAMEÑAS EN MATERIA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Panamá cuenta con regulaciones en cuenta con ciertas regulaciones en cuanto a lo que se refiere seguridad informática.

“La seguridad informática es la disciplina que, con base en políticas y normas internas y externas de la empresa, se encarga de proteger la integridad y privacidad de la información que se encuentra almacenada en un sistema informático, contra cualquier tipo de amenazas, minimizando los riesgos tanto físicos como lógicos, a los que está expuesta”. (Baca Urbina, G. 2016, p.29)

Ya, EEUU cuenta con leyes para la protección de la privacidad de los niños en Internet.

Es muy importante que tanto niños como adultos entendamos lo que estamos aceptando al momento de instalar una app o entrar a un sitio web.

Hay aplicaciones web y compañías que tienen restricciones de edad, pero los niños mienten y violan las políticas de seguridad de dicha compañía.

En el marco normativo panameño vigente de la Constitución de la República de Panamá, encontramos leyes y artículo que regulan los diversos delitos informáticos:

- **Artículo 42.** Regula la accesibilidad de niños, niñas y adolescentes a Internet
- **Artículo 89.** Seguridad y protección frente a contenidos inadecuados
- **Artículo 485.** Del Código de la Familia.
- **Artículo 44.** De la Constitución reserva de información.
- **Artículo 577.** Del Código de la Familia. Derecho a la imagen y dignidad.

- **Artículo 29** de la Constitución. derecho de la reserva de sus comunicaciones
- **Artículo 575 y 576** de Código de la familia. Regula la no injerencia en su intimidad.
- **Artículos 164, 184, 187** del Código Penal. Regulan los delitos entorno al mal uso de Internet.
- **Ley N° 7** que tiene por objetivo sensibilizar, prevenir y prohibir el hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo en el ámbito laboral, educativo, comunitario y cualquier otro ámbito
- El proyecto de **Ley N°749** de 2019, que hace obligatoria la materia de tecnología e informática en los centros educativos oficiales y privados.
- **Ley 81.** Ley de Protección de Datos Personales en la República de Panamá
- La **Ley 14** del 18 de mayo de 2007 del Código Penal de la República de Panamá, en su Título VIII, regula los delitos contra la seguridad informática “Seguridad Jurídica de los Medios Electrónicos” Artículo 289 al 292 regula los delitos contra la seguridad informática en Panamá.
- **Ley 79** del 22 de octubre de 2013 se aprobó el Convenio sobre la Ciberdelincuencia.
- **Ley 22** del 22 de junio de 2007 en el artículo 1 y 2, adopta medidas para la protección de las personas menores de edad con relación a la exhibición y producción de material pornográfico.
- La **Ley 558** del código penal adiciona y modifica artículos relacionados con el cibercrimen.
- **Ley 15** del 8 de agosto de 1994y su decreto N° 261 del 3 de octubre de 1995, regulan los derechos de autor y derechos conexos, en su II capítulo titulado programas de ordenador.
- La **Ley 43** regula lo concerniente a la firma y negocios electrónicos.
- El **decreto ejecutivo 101** del 17 de mayo de 2005, prohíbe el acceso de los menores de edad a sitios pornográficos.
- **Ley 51** del 18 de noviembre del 2009dicta las normas para la conservación, protección suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En Panamá se creó la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental (AIG) que tiene como objetivo principal prevenir e identificar ataques e incidentes de seguridad a los sistemas informáticos de la infraestructura crítica del país.

El Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC) en el 2018 cita a Sara Fratti (Coordinadora de derechos digitales) quien manifiesta que Panamá es un país con necesidad de una legislación sobre cibercrimen.

CONCLUSIÓN

Debemos proporcionar a los niños un acceso a las redes computacionales de alta calidad, gestionando contenido cultural y verbalmente apropiado.

Proteger a nuestros menores de los daños en línea de extorsiones y abusos sexual y trata ilegal.

Salvaguardar la privacidad de todos, principalmente la de nuestros niños, no haciendo uso de los datos de los niños y respetando su encriptación

Debemos enseñar a los niños a protegerse de las amenazas, que aprendan a identificar los riesgos que conlleva mostrar información persona en Internet.

Ofrecer capacitaciones informáticas para mantener tanto a niños como a padres de familias informados, seguros y comprometidos, enseñándoles como mantenerse seguros en línea y protegerse de los peligros de la red.

Involucrar el sector privado para promover normas y prácticas éticas que nos beneficien a todos ante este tipo de ataques que asechan a nuestros niños en la red.

Promover la política digital en Panamá, que fortalezcan el intercambio de conocimiento a nivel mundial, desafiando al mundo digital.

Fomentar la cultura de la ciberseguridad desde pequeños, es indispensable que los padres conozcan la red, las aplicaciones y el mundo en el cual se mueven sus hijos, que en cada uno de los

dispositivos que utilizan los niños se instalen softwares para proteger y educar al niño ante los peligros de la red.

Hay mucho desconocimiento por parte de los padres de familia, por consiguiente, se piensa que todo lo que existe en la web es provechoso para el menor.

Para prevenir la pornografía infantil debemos mantener una comunicación directa con los menores, sobre los riesgos que involucra el manejo de la tecnología, mantener la disciplina y normas claras, advirtiéndoles que no se debe publicar, o compartir con ningún contacto sus fotos o videos porque estas pueden ir a las redes sociales, conocer cada uno de los contactos con los que chatea el menor de edad y establecer controles parentales.

En el ciberacoso o cyberbullying las personas tienen a crear perfiles falsos, para difamar a la víctima, amenazan a la víctima, violan la privacidad de su correo electrónico, reproducen imágenes reales o editadas para perjudicar a la víctima.

En el engaño pederasta, advertirle al menor que no juegue con la cámara activada, no muestren la información exacta como (nombre, dirección, lugar de trabajo de los padres, etc.) las contraseñas en las cuentas y dispositivos deben actualizarse cada cierto tiempo.

La suplantación de identidad por lo general la podemos observar frecuentemente en los enlaces de correos electrónicos, no debemos abrir los datos adjuntos de personas desconocidas, proporciona información personal, debemos mantener actualizado los sistemas operativos, prontamente revisar la cuenta bancaria para detectar anomalías.

En el sexteo, las personas que practican este tipo de actividad deben ser mayores de edad, de entera confianza y los dispositivos deben ser privados.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez-García, D., García, T., Cueli, M. & Núñez, J.C. (2019). Control parental del uso de Internet durante la adolescencia: evolución y diferencias de género. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 51, 19-31. <https://doi.org/10.21865/RIDEP51.2.02>

Arévalo Fonseca, S. J. (2022). Prevención en delitos informáticos. 1. Fundación Universitaria San Mateo. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upanama/219190>

Arroyo Guardado, D. Gayoso Martínez, V. & Hernández Encinas, L. (2020). Ciberseguridad... Editorial CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas. <https://elibro.net/es/lc/upanama/titulos/172144>

Baca Urbina, G. (2016). Introducción a la seguridad informática. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upanama/40458>

Bernardes, F.(2010) Niños online: riesgos, oportunidades y control parental. <https://campus.usal.es/~comunicacion3punto0/comunicaciones/055.pdf>

Betancourt,D. & Palos,P. (2011) Control Parental y Problemas Emocionales y de Conducta en Adolescentes. Universidad Nacional Autónoma de México.

Caizaluisa M, E. (2018). Desarrollo de una aplicación para el control parental de WhatsApp en dispositivos móviles Android. <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3028>

Carrera, X., Beltrán, P. & Villalta, B. (2020). Monitorización parental de adolescentes con ayuda de la tecnología. *Hamutay* 7(1), 19-27. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i1.1906>

Constitución Política de la República de Panamá (2016)

Coronel Rojas, C. I. (2018). Seguridad en los niños mediante herramientas de control parental que permita a los padres supervisar el uso de internet (Doctoral dissertation).



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



Delgado-Zambrano, O. (2023). Implementación de aplicativos de control parental en el uso de internet como herramientas tecnológicas de apoyo para el desempeño académico. *Revista Cátedra*, 6 (1), 57-77.

Fondo de las Naciones Unidas para los Niños (2017). Estado mundial de la infancia. 2017. Niños en un mundo digital. <https://www.unicef.es/publicacion/estado-mundial-de-la-infancia-2017-ninos-en-un-mundo-digital>

Fondo de las Naciones Unidas para los Niños (2021). Proteger los derechos de la infancia en tiempos de crisis. <https://www.unicef.org/media/120406/file/UNICEF%20Annual%20Report%202021%20SP.pdf>

Giant, N. (2016). *Ciber seguridad para la i-generación: usos y riesgos de las redes sociales y sus aplicaciones...* Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/upanama/46247?>

Instituto Panameño de Derecho y Nuevas Tecnologías (IPANDETEC) (2018). La necesidad de legislar sobre cibercrimen en Panamá. <https://www.derechosdigitales.org/12378/la-necesidad-de-legislar-sobre-cibercrimen-en-panama/>

Kcam-Cubas, JY. (2018). Control parental: del tecnicismo a la virtud. [Trabajo Fin de Grado]. Instituto de Ciencias para la Familia.

Morales Alonso, Y. (2020). El control parental en la regulación del uso de las redes sociales en adolescentes: influencia de las redes sociales en las relaciones entre estos Y estas. [Trabajo Fin de Grado]. Universidad de La Laguna.

Montoya, Y. (2018). Más allá del control parental: redefiniendo a la familia digital. <https://www.upf.br/uploads/Conteudo/senid/2018-artigos-completos/178910.pdf>

Moyano Quicazaque, A, Barahona Martínez, D, Forero Higuera, J y Campos, M. (2017). Análisis de herramientas usadas para el control parental en dispositivos móviles con acceso a internet. [Trabajo Fin de Grado] Fundación Universitaria Panamericana.



Observatorio Panameño de tecnologías de la Información y Comunicación (2019). Estudio de indicadores TIC. Panamá Hub Digital. <https://panamahub.digital/es/proyectos/optic>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019) Seguridad de los niños en línea: Minimizando el riesgo de la violencia, el abuso y la explotación en línea. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374580>

Pastor, Y., Martín, R. & Montes, Y. (2018). Patrones de uso, control parental y acceso a la información de los adolescentes en la red. *Revista Estudios*. 25(2), 995- 1012. <https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/64821/4564456551630>

Peñalva, A. & Napal, M. (2019). Hábitos de uso de Internet en niños y niñas de 8 a 12 años: un estudio descriptivo. *Hamut´ay*, 6(2), 55-68. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v6i2.1775>

Red de Agentes Multiplicadores del Uso Seguro en Internet (RIAMUSI).(2019) Manual de uso de Internet. <https://www.senniaf.gob.pa/wp-content/uploads/2019/06/Manual-Panam%C3%A1-Validada.pdf>

Rivera, R. & Hammersley, C. (2021). Ciberguía de mediación parental Consejos de uso responsable de la internet por parte de los niños, niñas y adolescentes.

Rodríguez, I. & Sanz, C. (2021) Control Parental: Mi Colegio con Sanders. [Trabajo Fin de Grado] Universidad Complutense de Madrid.

Rodríguez, R. & Cantero, M. (2020). Albert Bandura: Impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (384), 72-76. <https://doi.org/10.14422/pym.i384.y2020.011>

Solórzano, E. & Bohórquez, J (2016). Prototipo de un control parental para el internet en el hogar, operado desde un dispositivo android [Trabajo Fin de Grado]

Viñals Blanco, A. (2016). El Ocio Conectado, móvil, transmedia y multisoporte de los jóvenes en la Era Digital. *Fonseca, Journal of Communication*, 13(13), 99–113. <https://doi.org/10.14201/fjc20161399113>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



USO DE PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS VIRTUALES, COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN EN TIEMPO DE CRISIS.

*USE OF PLATFORMS AND VIRTUAL TOOLS AS A MEANS OF COMMUNICATION IN
TIMES OF CRISIS.*

Lizbeth Hiobany Velasco Soto

Universidad de Panamá, Facultad de Comunicación Social, Panamá.
angeliz_1025@hotmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-5741-229X>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4092>

Recibido: 22-3-2023, Aceptado: 15-5-2023

RESUMEN

En el artículo se analiza el uso de plataformas y herramientas virtuales, como medio de comunicación entre los docentes y discentes, en tiempos de crisis. Asimismo, hace referencia a las experiencias vividas durante los años de pandemia, por el Covid-19 en Panamá. En efecto, observaremos cómo los medios de comunicación pasan de transmitir, informar y vender productos, servicio o ideas, a ser medios de comunicación educativos, ya que, debido a la pandemia surgieron nuevos retos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por consiguiente, en el sistema educativo, en Panamá, se implementan plataformas y herramientas educativas tecnológicas, y se enfatiza la capacitación a docentes de todos los niveles educativos, logrando así las competencias necesarias para poder suplir a los estudiantes de los contenidos correspondientes.

Palabras claves: Plataformas, herramientas virtuales, comunicación, crisis, pandemia, tecnología, medios, docentes.



ABSTRACT

The article analyzes the use of virtual platforms and tools, as a means of communication between teachers and students, in times of crisis. Likewise, it refers to the experiences lived during the pandemic years, by the Covid-19 in Panama. Indeed, we will observe how the media go from transmitting, informing and selling products, services or ideas, to being educational media, since, due to the pandemic, new challenges arose in the teaching-learning process. Therefore, in the educational system, in Panama, technological educational platforms and tools are implemented, and the training of teachers of all educational levels is emphasized, thus achieving the necessary skills to be able to supply students with the corresponding contents.

Keywords: Platforms, virtual tools, communication, crisis, pandemic, technology, media, teachers.

INTRODUCCIÓN

El impacto del coronavirus (COVID-19) provocó una crisis a nivel mundial, en todos los ámbitos, en lo social, político, religioso, educativo, entre otros.

En educación, esta, provocó el cierre total de las escuelas, como resultado la suspensión de clases presenciales, sin embargo, cada nación se organizó con los centros educativos, implementando las clases virtuales, a través, de plataformas y herramientas virtuales, convirtiéndose estas en el medio de comunicación social, entre los docentes y estudiantes.

Las plataformas virtuales son un conjunto de herramientas tecnologías fundamentales que sirven para el desarrollo del aprendizaje y la enseñanza del alumno de manera individual y social. Estas sirven para mantener una comunicación activa entre el profesor y el alumno.

El docente crea recursos pedagógicos de manera sincrónica y asincrónica y la comparte en la nube como son: los wikis, Chat, videos conferencias y evaluación online.

Así pues, se ha podido observar y comprobar que las plataformas virtuales son programas con diferentes herramientas que le permiten a los docentes en una determinada situación, como lo fue



de hecho la llegada de la pandemia, ofrecer a sus alumnos alternativas para lograr la formación de ellos, a través de internet, sin necesidad de correr riesgos al salir de sus hogares.

Con referencia a, en Panamá, el uso de estas plataformas y herramientas en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, se convirtieron en el medio de comunicación más eficaz entre los docentes y discentes, en los diferentes niveles educativos. Al mismo tiempo, ambos participantes debieron desaprender y aprender a comunicarse para poder lograr las competencias necesarias dentro y fuera de las aulas educativas, en este caso de forma virtual.

Durante dos años estuvimos severamente afectados ante preocupaciones e incertidumbres acompañado del descontrol que se percibía en muchas áreas. En consecuencia, los estudiantes y las familias panameñas se vieron impactados física, mental y emocionalmente, privándolos del contacto físico afectivo, dejando a muchos con inseguridades.

Las plataformas virtuales son un conjunto de herramientas tecnologías fundamentales que sirven para el desarrollo del aprendizaje y la enseñanza del alumno de manera individual y social. Estas sirven para mantener una comunicación activa entre el profesor y el alumno. El docente crea recursos pedagógicos de manera sincrónica y asincrónica y la comparte en la nube como son los wikis, Chat, videos conferencias, evaluación online, tareas. Posteriormente, el alumno recepta e investiga, realiza trabajo colaborativo, trabajo grupal e individual, además de reflexionar y construir su propio conocimiento.

Nuestras vidas se vieron afectadas y llegamos a una etapa de adaptación con un nuevo estilo, en el que cada individuo tenía que entender, desaprender y volver aprender para poder vivir con los cambios que llegaron a sus entornos y así, poder continuar junto a su familia.

El área académica no deja de ser una de las afectadas, para algunos de forma positiva para otros negativas; así lo hace saber el Grupo Banco Mundial (Educación) quienes realizan el siguiente señalamiento:



“La mayoría de los países han cerrado sus escuelas, mientras que otras, han trabajado en programas de educación a distancia y apoyo nutricional– el cierre de escuelas generará muchos impactos perjudiciales para los niños y los jóvenes. Algunos de estos impactos se agravarán por las políticas de distanciamiento social, que podrían impedir que los estudiantes se beneficien del apoyo de la comunidad y de otras fuentes (COVID-19: IMPACTO EN LA EDUCACIÓN, (Banco Mundial, mayo de 2020).

“Esta es la peor crisis educativa jamás vista en la región y nos preocupa que podría tener consecuencias graves y duraderas para toda una generación, en especial entre los sectores más vulnerables” (C. F. Jaramillo, vicepresidente del Banco Mundial para América Latina y el Caribe). “Los gobiernos deben actuar en forma urgente para recuperar el terreno perdido y aprovechar la oportunidad para mejorar los sistemas educativos aprovechando nuevas tecnologías.” (Banco Mundial, mayo de 2021).

La pandemia de la COVID-19 y sus repercusiones en el sistema educativo.

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan, República Popular China. (ONU-2019)

La pandemia del Covid-19 trajo mucho sufrimiento, las ciudades y comunidades de todos los países, se mantenían en crisis, muchas de ellas con sistemas de salud sobrecargados, servicios de agua y saneamiento inadecuados y otros problemas (A. Guterres, en su artículo titulado “**El impacto de la pandemia en las ciudades**)

Como consecuencia de la llegada de la pandemia del Covid-19, las regiones de América Latina y el Caribe, llegaron a atravesar una crisis educativa, por lo cual se vieron en la necesidad de mitigar y revertir sus efectos negativos a positivos. Debido al cierre masivo de las escuelas durante el



periodo del 2020 y 21, alrededor de 120 millones de niños en edad escolar, habían perdido corrían el riesgo de perder un año completo presencial del calendario escolar, con grandes impactos educativos. La pobreza de aprendizaje, como fue señalada tal situación, donde se describe que un porcentaje de niños de 10 años eran incapaces de leer y comprender un relato simple, esto pudo haber crecido de 51% a 62.5%, lo cual podía equivaler a 7,6 millones adicionales de niños en educación primaria.

Según esta publicación era imprescindible actuar de manera urgente enfrentar y resolver la situación. (Comunicado de Prensa, marzo-2021)

“Esta es la peor crisis educativa jamás vista y nos preocupa que podría tener consecuencias graves y duraderas para toda una generación, en especial entre los sectores más vulnerables” (C. F. Jaramillo, vicepresidente del Banco Mundial para América Latina y el Caribe). “Los gobiernos deben actuar en forma urgente para recuperar el terreno perdido y aprovechar la oportunidad para mejorar los sistemas educativos aprovechando nuevas tecnologías. (Comunicado de Prensa, marzo-2021)

Cuando nos encontramos con situaciones como esta crisis, muchas veces se ven afectados los derechos humanos del individuo, en este caso muy particular podemos decir que la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho de todos los niños, niñas y adolescentes a la educación en sus artículos 28 y 29, e insta a los Estados partes, entre otras medidas, **a implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos; fomentar el desarrollo, en sus distintas formas, de la enseñanza secundaria, y fomentar la asistencia regular a las escuelas, así como reducir las tasas de deserción escolar;** . (Prsperi, Jorge, 2019)

Garantizar el derecho de los niños panameños a la educación debe ser una de las principales prioridades, pues la educación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de estrategias de superación de la exclusión de niños, niñas y adolescentes, y es esencial para que puedan gozar de otros derechos humanos.



Tipos de Plataformas Virtuales Educativas.

La relegación mundial del 2020 incrementó el uso de las plataformas educativas, estos sistemas se convirtieron en recursos para evitar que el proceso de enseñanza-aprendizaje colapsara.

Durante el período del 2021, las escuelas deberían adaptarse a las TIC, es decir, inicio una nueva era, en donde los docentes y discentes definían el rumbo de la educación a distancia en el medio de la nueva normalidad.

Una plataforma educativa es un **Sistema de Gestión de Aprendizaje**, mejor conocido como **LMS** (*Learning Management System* por sus siglas en inglés), y su función principal es gestionar entornos de aprendizaje a distancia, administrando recursos que faciliten la interacción entre el alumno y el profesor.

Las nuevas plataformas para la educación son el resultado de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) enfocadas en generar Ambientes Virtuales de aprendizaje o AVA's
Para el año 1924, surge la primera máquina de aprendizaje, diseñada y creada por el psicólogo Sidney Pressy, la cual tenía la forma de una máquina de escribir con dos ranuras.

En el año 1990 surge la primera plataforma educativa conocida como FirtClass, esta versión no tuvo una gran aceptación, debido a las limitaciones tecnológicas del momento, pero fue debido a ella que surgieron innovaciones que hasta la fecha siguen vigentes.

En la educación en línea, los espacios sociales son muy importantes para el fortalecimiento de los vínculos grupales, aspecto clave que tendrá gran importancia pedagógica puesto que es un requisito previo para el desarrollo del trabajo colaborativo. Así, el tutor/docente tiene la responsabilidad de crear un clima de libertad y confianza entre todos los participantes en general y hacia él en particular. Esto presenta la posibilidad de realizar un seguimiento personalizado del alumno donde puedan contemplarse situaciones muy específicas, ajustadas a la particularidad de cada estudiante.

(A. GUTERRES, Organización Mundial de la Salud. (ONU- 2019)



Historia cronológica de las plataformas:

1924. La creación de la máquina de la enseñanza es invención de Sidney L. Pressey, Es profesor de psicología de la Universidad Estatal de Ohio, nacido en Brooklyn, Nueva York.

1888. La máquina de la enseñanza era un dispositivo en el que se mostraban preguntas de opción múltiple, que se debían responder correctamente, para continuar con la pregunta siguiente. El uso del aparato permitió demostrar cómo el conocimiento de resultados genera aprendizaje.

1959 -1960. Surge el Proyecto PLATO o Programmed Logic for Automatic Teaching Operations, base del LMS (Learning Management Systems). Fue ideado en la Universidad de Illinois, por un equipo multidisciplinar de físicos, ingenieros, psicólogos y educadores, con el fin de desarrollar un sistema que permitiera automatizar la enseñanza individualizada. El objetivo era “demostrar la viabilidad técnica de una red educativa basada en el ordenador, que incrementara la eficacia y productividad del proceso de enseñanza”.

1965. La Universidad de Wisconsin, Estados Unidos, ofrece los primeros cursos telefónicos. En la Universidad de Wisconsin entre 1964 y 1968 se creó el proyecto AIM (Articulated Instructional Media), para integrar a los estudiantes externos a través de la acción de diferentes medios de comunicación. Esas iniciativas significaron una importante contribución americana a la posterior creación de la Open University Britain.

1972. La marca Hewlett Packard, hoy más conocida como HP, lanzó al mercado la primera computadora de escritorio. 1976. Universidad de Proenix ofrece el primer curso en línea.

1980. Surge el concepto de LMS Learning Management Systems o Sistemas de Gestión del Aprendizaje.

1982. Se aplica por primera vez el Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet. Sirve para tener acceso directo a internet, a través de una copia del programa de TCP/IP, que al mismo tiempo es el lenguaje o protocolo de comunicación básico de internet.



1990. Lanzan al mercado el primer software LMS de la historia para una plataforma MacIntosh, denominado Softarc.
1995. Surge la primera red social educativa, en el dominio classmates.com.
1996. Dan el primer concepto formal de e-Learning.
1997. Aparece La Corporación de Tecnologías Educativas WebCT, encargado de proporcionar interesantes complementos para los cursos en línea.
2000. Surge el B-Learning en el que se combina el sistema e-Learning con el presencial.
2004. Lanzan la web 2.0 como una nueva forma de facilitar la información a través de la red.
2008. Aparece la primera versión del M-Learning (mobile learning, aprendizaje electrónico móvil).
2008. Aparecen los cursos masivos en abierto o MOOC (Massive Online Open Course).
2013. Auge de los MOOCs.
2016. Presentan Learning Analytics Big Data, un proceso de toma de decisiones que se fundamenta en los principios del análisis de datos. (septiembre, 2022)

Las plataformas y herramientas virtuales como medio de comunicación social, en tiempos de crisis.

Un **medio de comunicación** es un instrumento o forma de contenido tecnológico por el cual se realiza el proceso de comunicación. Desde que los medios de comunicación nacieron y se desarrollaron, se han vuelto una gran fuente de poder e influencia social a nivel mundial, son instrumentos en permanente evolución ya que, a través de los años, su forma de transmitir información se ha hecho bastante masiva e instantánea.

Las plataformas y herramientas virtuales se han convertido en la oportunidad de poder llegar a los estudiantes y lograr cumplir con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, para muchos la experiencia vivida en el periodo del 2020 y 2021 fue todo un reto, tanto los

estudiantes como los profesores se vieron en la necesidad de desaprender para poder aprender el uso y manejo de tales recursos tecnológicos.

Durante el proceso se vivieron experiencias inigualables, para el docente era la oportunidad de recibir inducciones sobre el uso y manejo de plataformas y herramientas virtuales, logrando así llegar a la mayor cantidad de alumnos posibles, por otro lado, los estudiantes presenciaron sentimientos encontrados, ya que muchos de ellos no contaban con los recursos para poder participar en sus clases.

Por otro lado, hay quienes señalan que, con la llegada de las clases virtuales, se inicia una desigualdad social (I. Gómez y F. Escobar en su artículo titulado: **EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA: INCREMENTO DE LA DESIGUALDAD SOCIAL EN EL PERÚ**), el mismo dice así: “Los sujetos educativos, en época de pandemia, no se encuentran en igualdad de condiciones para acceder a la educación virtual: ubicación geográfica, recursos económicos y tecnológicos, capacitación y experiencia en el uso de tecnología de información y comunicación, entre otras.” (Indira Gómez-Arteta, 2021)

Entendiendo que la **educación en línea** es aquella en la que los docentes y estudiantes participan en un entorno digital a través de las nuevas tecnologías y de las redes de computadoras, haciendo uso intensivo de las facilidades que proporciona Internet y las tecnologías digitales, podemos señalar que estas plataformas y herramientas virtuales son el medio de comunicación para llevar a cabo el buen desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

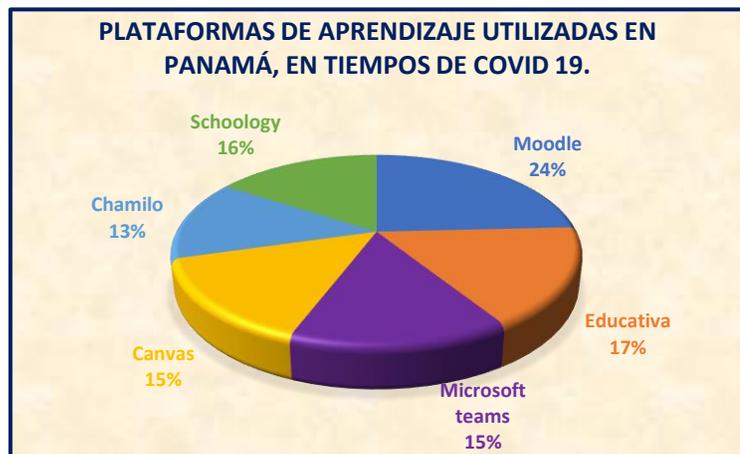
Es importante reconocer que los espacios sociales en la educación virtual o a distancia a través de plataformas virtuales son importantes para fortalecer la relación grupal, ya que surge el desarrollo del trabajo colaborativo. Se debe crear un ambiente donde se pueda asegurar el progreso y los objetivos de los planes de estudio.

En el ámbito académico se promueve el intercambio de ideas, lo cual hace posible la construcción de nuevos conocimientos a través del diálogo por medio de las plataformas o herramientas, juntamente con la participación de los estudiantes.

Es importante reconocer que los medios sociales han jugado un papel muy importante en el desarrollo de las clases virtuales a través de plataformas y herramientas virtuales, ya que, a permitido interconectar a las personas a una velocidad elevada, la web se ha convertido en una de las fuentes de información más importante en los diferentes ámbitos que se ha desarrollado, y entre esos, en la educación.

En un estudio realizado en Panamá, en el cual el objetivo era identificar las diferentes plataformas de aprendizaje utilizadas en las universidades de este país, se logra demostrar a través del siguiente estudio, análisis y gráfico. (Pearson, 2021)

1. **Moodle (23%)**
2. **Educativa (16%)**
3. **Google Classroom (15%)**
4. **Microsoft Teams (14%)**
5. **Canvas (14%)**
6. **Chamilo (13%)**
7. **Schoology (5%).**



Las nuevas plataformas educativas son el resultado del desarrollo de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) enfocadas en generar Ambientes Virtuales de Aprendizaje o AVA's.



Educación 3.0

Es un ambiente virtual de aprendizaje interactivo, colaborativo y adaptativo. Plantea una educación interconectada, donde alumnos y maestros hacen uso de la tecnología de forma cotidiana, convirtiéndose esta en el medio de comunicación directa entre el profesor y el alumno. En este caso intervienen las habilidades blandas y las competencias racionales y socioemocionales, todo ello dentro del hábitat tecnológico con el que ya están familiarizados.

Educación 4.0

Aprovecha todos los recursos de las TIC para que los jóvenes puedan enfrentar los retos del futuro mediante una educación global, integral e interdisciplinaria.

Muchos expertos sociales coinciden en que esta nueva sociedad estará marcada por cambios radicales de orden social y económico y, por ende, requieren de nuevas competencias que se enfoquen precisamente en preparar a los jóvenes para esta sociedad de grandes transformaciones.

Los medios de comunicación, y más recientemente las Nuevas Tecnologías, han modificado la manera de construir el saber, el modo de aprender, la forma de conocer.

La relación de los chicos con los medios de comunicación ha sido escasamente explorada en todo el mundo. Menor aún ha sido la preocupación por conocer el vínculo y la apropiación que hacen los chicos de sectores populares de los medios.

Los niños de sectores populares no sólo aprenden contenidos y acceden a información. A partir de un programa televisivo incorporan también prácticas sociales que asumen como comportamientos cotidianos en su vida dentro y fuera de la escuela.

*La televisión, ciertamente, enseña a los niños acerca de saberes y prácticas habituales esenciales, así lo señala la **Revista Ibero Americana (2001)**.*



CONCLUSIONES

Concluimos que si bien es cierto la pandemia del Covid-19 llegó a nuestras vidas de manera sorpresiva, trastocando todas las áreas del ser humano, también es importante resaltar que nos llevó al crecimiento y desarrollo de nuevos aprendizajes a través de la virtualidad.

Las plataformas y herramientas educativas virtuales llegaron para quedarse y así lograr que los miembros de nuestra sociedad logren ser más competitivos en los diferentes mercados.

Los medios de comunicación masivos pasaron de ser medios informativos o medios educativos, ya que a través de estos se logró alcanzar a las comunidades más vulnerables en el área de educación.

Las plataformas educativas virtuales han logrado el crecimiento y las competencias necesarias tanto en los profesores como en los alumnos, en todos los niveles educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Mundial, Comunicado de prensa N.º 2021/121/LAC, (ONU). (2019). Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2021/03/17/hacer-frente-a-la-crisis-educativa-en-america-latina-y-el-caribe>

Barrio Carrasco, Javier, (2016), Tesis doctoral: La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. Universidad Complutense de Madrid. España.

Berrocal y Megías. 2015), Blog: Educativa “Cuáles son las plataformas de aprendizaje virtual más utilizadas”. Recuperado de <https://www.educativa.com/blog-articulos/cuales-son-las-plataformas-de-aprendizaje-virtual-mas-utilizadas-2/>

Carneiro, Roberto; Toscano, Juan C.; Díaz, Tamara. (2021). Los Desafíos de las TIC para el cambio educativo. Recuperado de <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>

Educación 3.0, (s.f.). Las tendencias educativas y tecnológicas que marcarán 2023. <https://www.educaciontrespuntocero.com/noticias/tendencias-educativas/>



Egordon G., Roberto D. (2021), Entornos virtuales de educación universitaria en Panamá. Avances y deficiencias de la informática educativa enfrentando el reto de la pandemia. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/225/2253026009/html/>

El Capital Financiero, (2020). El valor de la educación virtual, hoy más reconocido durante el COVID-19 en Panamá. <https://elcapitalfinanciero.com/el-valor-de-la-educacion-virtual-hoy-mas-reconocido-durante-el-covid-19-en-panama/>

Estándares de competencias en TIC para docentes . (8 de enero de 2008). Recuperado de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/>

Fumagalli, Laura, (2020). Iniciativas de educación escolar a distancia desarrolladas en el marco de la pandemia por covid-19. Recuperado de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-iles/Iniciativas%20de%20educaci%C3%B3n%20a%20distancia%20en%20la%20pandemia.pdf>

Gamella-González, D. (2020). La comunicación como factor esencial de aprendizaje en las plataformas educativas virtuales. Comunicación, Cultura y Política, Recuperado de <https://doi.org/10.21158/21451494.v11.n0.2020.2699>

Gómez-Arteta, I. (2021). Artículo “Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Incremento de la desigualdad social en el Perú”. Recuperado de <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/553>

Las 15 herramientas digitales educativas más útiles para profesores. Editorial Voga, Recuperado de <https://www.vocaeditorial.com/blog/>

“Medio de Comunicación”, Wikipedia, la enciclopedia libre (29 agosto de 2022) Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Medio_de_comunicaci%C3%B3n

Morfee, Miguel (2018), Educar en tiempos de crisis: herramientas para innovar en la educación superior. Recuperado de <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/educar-en-tiempos-de-crisis/>

Prsperi Jorge, El Derecho de los Niños panameños a la educación. Metro Libre. (marzo 28, 2019). Revista Ibero Americana de Educación, (mayo-agosto, 2001). **“Los Medios de Comunicación y la educación, un Binomio posible.** Número 26. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie26a05.htm>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



Sanjur, Darío, (2021), Herramientas imprescindibles para todo docente en la pandemia.<http://upinforma.com/nuevo/info.php?cat=opinion&s=herramientas-imprescindibles-para-todo-docente-en-la-pandemia>

Tipos de plataformas educativas: ¿cuál elegir para mi escuela?, Pearson (27 de septiembre de 2021). Recuperado de <https://blog.pearsonlatam.com/educacion-del-futuro/tipos-de-plataformas-educativas-cual-elegir>



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberessapudep>

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



**IMPACTO FAVORABLE DEL OUTSOURCING EN EL PROCESO DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL**
FAVORABLE IMPACT OF OUTSOURCING ON THE PERSONNEL RECRUITMENT AND
SELECTION PROCESS

Roberto Carrasco

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá.

roberto.carrasco@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0003-4848-9581>

Seyna Almengor

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Centro
Regional Universitario de San Miguelito, Panamá.

seyna.almengor@up.ac.pa, <https://orcid.org/0000-0001-5598-2548>

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberess.v6n2.a4093>

Recibido: 22-3-2023, Aceptado: 15-5-2023

RESUMEN

El Departamento de Recursos Humanos en las organizaciones, se considera como uno de los subsistemas más importantes y claves para seleccionar y garantizar el proceso de reclutamiento y selección del capital humano, en el rendimiento y mejora de este. El objetivo del estudio consistió en analizar si los servicios outsourcing impactan favorablemente en el proceso de reclutamiento y selección del personal. Para ello, se realizó una metodología fundamentada en procedimientos de análisis de datos y un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo; es de carácter descriptivo, a partir de la revisión bibliográfica de importantes aportes en el área objeto de este estudio. Se utilizó el sistema de encuestas con preguntas confeccionadas en función del objetivo del estudio, con

preguntas diseñadas utilizando 3 dimensiones: Conocimiento del outsourcing, Productividad y Desempeño. Los resultados abordaron el fenómeno del outsourcing y posteriormente se desglosaron los datos arrojados por la encuesta, concluyendo que la implantación de servicios outsourcing en la empresa son una buena opción para mejorar los aspectos internos que requieran de apoyo y respuestas oportunas que contribuyan a alcanzar los objetivos organizacionales, porque es un recurso confiable.

Palabras clave: desarrollo de recursos humanos, empleo, planificación de la mano de obra, política de empleo.

ABSTRACT

The Human Resources Department in organizations is considered one of the most important and key subsystems to select and guarantee the recruitment and selection process of human capital, in its performance and improvement. The objective of the study was to analyze whether outsourcing services have a favorable impact on the process of recruiting and selecting personnel. For this, a methodology based on data analysis procedures and a qualitative and quantitative approach was carried out; It is of a descriptive nature, based on the bibliographic review of important contributions in the area object of this study. The survey system was used with questions made according to the objective of the study, with questions designed using 3 dimensions: Knowledge of outsourcing, Productivity and Performance. The results addressed the phenomenon of outsourcing and later the data from the survey was broken down, concluding that the implementation of outsourcing services in the company is a good option to improve internal aspects that require support and timely responses that contribute to achieving the objectives. organizations, because it is a reliable resource.

Keywords: human resource development, employment, manpower planning, employment policy.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requieren de la implementación y planeamientos estratégicos innovadores para el buen desenvolvimiento de sus actividades, los cuales van a repercutir positivamente en la buena



marcha (Contreras, 2003). En el presente siglo y en plena transición de la globalización a la glocalización, las instituciones privadas están llamadas a refrendar su sistema organizacional, mediante la incorporación de planeamientos estratégicos capaces de poder mejorar la calidad de sus servicios y hacerlas más eficientes (Summers, 2006).

Los grandes cambios en la tecnología y los medios de comunicación han dado paso al desarrollo de técnicas como el outsourcing o tercerización, utilizada actualmente en el reclutamiento y selección de personal, debido a los cambios que se han producido al pasar de una sociedad industrial a una sociedad de la información, de acuerdo con esta nueva concepción que se tiene del trabajo y la productividad, donde las modalidades han cambiado.

El desarrollo de la actualización de la gestión empresarial también se caracteriza por su flexibilidad y dinamismo, y por la necesidad de adaptarse a una realidad cambiante con el entorno. Es por ello por lo que, se plantean nuevos desafíos relacionados con la calidad de la gestión. Hoy día una organización competitiva y con recursos humanos de calidad representa un gran reto (Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2016), ya que las condiciones del mercado laboral no siempre suponen la existencia de suficiente oferta, lo que significa que no es fácil acceder a los mejores y más calificados profesionales. Por tal motivo, el proceso de reclutamiento y selección de personal se vuelve un tanto crítico por la falta de candidatos al momento que se requieran, debido a las nuevas formas para reclutar. En ese sentido, el proceso de reclutamiento y selección toma gran relevancia frente a consecuencias de un mal accionar y la falta de actualización de los subsistemas de las organizaciones.

El utilizar las fuentes internas y externas en la selección de personal se convierte en una de las estrategias con las que los departamentos de recursos humanos se dinamizan (Sánchez, 2016) pues, a través de ellas se cumplen con los objetivos de carácter social, funcional y personal. No obstante, hay que señalar que se continúan aplicando las fuentes tradicionales, aunque no se debe soslayar



que el uso de nuevas tecnologías de la información ha cobrado una alta incidencia en la gestión de los recursos humanos.

En ese sentido, el uso de las empresas outsourcing marcan una tendencia social como herramienta de utilidad en la administración de recursos humanos, apoyada en la aplicación de técnicas como el teletrabajo, brindando la oportunidad de conocer la información de los posibles candidatos de manera más rápida, confiable y con menos costos, al eliminarse las barreras geográficas, ya sea para seleccionar o para descartar. Ambos procesos se dan cuando una organización transfiere la función de uno de sus procesos a un tercero.

El outsourcing representa una herramienta de gestión, a través de la cual una organización puede optar por concentrarse únicamente en su actividad principal y no tomar parte en procesos que, si bien no dejan de ser importantes, no son inherentes a las actividades del giro principal del negocio. Bendor (2008) señala que la tercerización permite la posibilidad de contratar a un proveedor de servicios especializado, eficiente y confiable que, a la larga, pueda convertirse en un valioso socio de negocio.

El outsourcing representa técnicas de gestión a través de la cual una organización puede optar por concentrarse únicamente en su actividad principal y no tomar parte en procesos que, si bien no dejan de ser importantes, no son inherentes a las actividades del giro principal de la organización. De la anterior afirmación, surge el cuestionamiento de si los directivos de las organizaciones están considerando el outsourcing como valiosos socios de negocio para mejorar su proceso de selección, de su subsistema de recursos humanos o, por el contrario, no existe el interés de mantener una relación bilateral dinámica, en aras de mejorar las actividades operativas a sus actores.

Por consiguiente, la investigación pretende analizar si los servicios outsourcing impactan favorablemente en el proceso de reclutamiento y selección del personal. De lo que se trata es de describir la influencia que puede tener el outsourcing en la gestión de la calidad de los servicios en



las organizaciones privadas, con un enfoque hacia el desarrollo y fortalecimiento del trabajo administrativo, funcional y organizacional para mejorar la calidad de sus servicios.

La información generada estuvo delimitada a las características relacionadas con el uso y aplicación del outsourcing. Se analizaron los efectos causados por el uso de las técnicas de outsourcing en algunas unidades específicas de la organización, y de esta manera se crearon alternativas en la selección del capital humano que ayudan a desarrollar mayor eficiencia y eficacia para contribuir con el mejoramiento organizacional.

METODOLOGÍA

La metodología empleada en el desarrollo de esta investigación está fundamentada en procedimientos de análisis de datos. El enfoque fue de tipo cualitativo y cuantitativo, donde se analizaron los datos separadamente, y los resultados obtenidos fueron tratados estadísticamente. Este estudio es de carácter descriptivo, a partir de la revisión bibliográfica de importantes aportes en el área objeto de este estudio. El diseño consistió en la recolección de datos obtenidos de la encuesta de los sujetos investigados; finalmente, se discutieron los resultados sobre la importancia en las organizaciones al aplicar outsourcing. Se utilizó el sistema de encuestas con preguntas confeccionadas en función del objetivo del estudio. Las preguntas fueron diseñadas utilizando tres dimensiones: Conocimiento del outsourcing, Productividad y Desempeño.

La población estuvo conformada por organizaciones panameñas situadas en el Distrito de Panamá que se dedican a las actividades de colocación de empleados, agencias de trabajo temporal y otros suministros de recursos humanos que utilizan total o parcialmente el reclutamiento del capital humano. En la identificación de la población, se utilizó la base de datos facilitada por la Contraloría General de la República de Panamá. La muestra estuvo conformada por 30 empresas de la localidad, de las cuales se tomó a un colaborador para establecer un muestreo de 30 participantes, mediante una selección por conveniencia.

La validez de la encuesta permitió determinar si los indicadores elegidos en el estudio se limitaron al objetivo propuesto y no estuvieron afectados por otro tipo de variable, como el tipo de pregunta,

claridad en su redacción, y otros. La encuesta estuvo conformada con preguntas dicotómicas, ordinales y nominales elaboradas con la técnica de Likert. A 30 especialistas del área se les dio la encuesta para que la misma fuera validada. Los resultados de la validación se registran en los resultados. Posterior a la validación, se procedió a la aplicación de la encuesta a 30 colaboradores de las organizaciones seleccionadas al azar. Los resultados obtenidos del cuestionario se agruparon por dimensiones y se analizaron cualitativamente.

La técnica de recolección de datos se fundamentó en la búsqueda de las fuentes de información de documentos que brindaron información útil requerida para llevar a cabo la investigación y, consecuentemente, generar los resultados obtenidos. Estas fuentes variaron de acuerdo con las necesidades del proceso de investigación del que fueron parte y garantizaron la investigación objetiva y no sesgada por la opinión de los autores.

RESULTADOS

El Departamento de Recursos Humanos en las organizaciones, se considera como uno de los subsistemas más importantes y claves para seleccionar y garantizar el proceso de reclutamiento y selección del capital humano, en el rendimiento y mejora de este. Así, las nuevas tendencias y modalidades usadas en la selección del personal parecen ser más efectivas cuando se emplea el outsourcing en la escogencia. Cabe resaltar que estas eran empleadas en contrataciones de tareas básicas y al pasar a la tercerización de servicios especializados, se brinda información valiosa del perfil profesional de los candidatos. En la actualidad se encuentran muy presentes las tecnologías y el uso de las distintas redes que garantizan en ciertos sectores la organización que ha sido clave para mejorar y generar nuevos procesos en el reclutamiento de personal, además de ayudar a elevar la marca empleadora de las empresas.

Así mismo, ha surgido otro tipo de elementos que ayudan a las organizaciones a tomar decisiones de sus resultados con menor incertidumbre. Sumado a esto, quienes buscan empleo también disponen de grandes oportunidades al utilizar estos medios, en particular aquellos que desean



encontrar un empleo adaptado a sus necesidades u objetivos con la oportunidad de generar la marca personal de manera más eficaz. De allí la importancia de adquirir el outsourcing en la actualidad en el reclutamiento y selección, por parte de los profesionales de recursos humanos. Es por ello por lo que, con este estudio, se reitera que el uso de las técnicas mencionadas tiene relación con el reclutamiento y selección.

Además, el estudio busca explorar la incidencia estratégica operativa de los servicios de outsourcing en el reclutamiento y selección de personal en las organizaciones, lo cual permitirá contrastar conceptos y realidades de las organizaciones, de obtener información útil para la toma de decisiones de los gestores de talento humano y ser un aporte práctico que contribuya en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, sirviendo de medio informativo y didáctico para directivos, a fin de ampliar su visión y misión sobre la gestión administrativa, facilitando un trabajo de calidad y servicios eficientes y estratégicos.

El fenómeno del outsourcing

El outsourcing o tercerización como fenómeno socioeconómico ha venido presentándose con serias repercusiones para la economía, la salud y bienestar de la clase trabajadora y sus efectos se han evidenciado en el tiempo de implementación y formas de flexibilización laboral, viéndose favorecida por la descentralización de la fuerza productiva, la explosión demográfica, la urbanización creciente, el fenómeno de la competitividad, y la flexibilización laboral que conllevaron a la precarización del trabajo, con repercusiones laborales como desestructuración del colectivo social y su fragmentación en varios empleadores. También se cuenta la baja tutela del trabajador, revolución competitiva con incremento de horas de trabajo no remuneradas e inestabilidad laboral que han traído para el trabajador una vida precaria, alta morbilidad y discapacidad, e incremento del gasto en salud, tanto para trabajador como para el Estado (Polo Campos *et al.*, 2017).



El término tercerización es un neologismo que ya existe en el diccionario de la Real Academia Española, como subcontrata. Así mismo, tiene como sinónimo subcontratación. De ahí que Arroyo López *et al.* (2012) planteen que la tercerización representa un aumento de la rentabilidad a largo plazo, y la ventaja competitiva que adquiere la organización y el tercerizado, como resultado de unir las capacidades de ambos.

Se trata de un fenómeno que preocupa a la clase política, sobre todo cuando se hacen evidentes los efectos nocivos para la salud y bienestar de la clase trabajadora, resaltando la necesidad de prevenirla. Sin embargo, se ha difundido y socializado los beneficios que proporciona la tercerización, sobre todo para los empresarios, aunque en la mayoría de los casos, para los trabajadores resulta fraudulenta, dado que es usada con la finalidad de evadir responsabilidades, así como para pagar un menor monto por concepto de remuneración y de beneficios laborales (Ferreyros Tanchiva, 2021). La subcontratación no debe ser utilizada de manera que restrinja los derechos del trabajador y no permita que el empresario se aproveche ilegítimamente de lo que le correspondería al trabajador.

En ese sentido Romero (2002) indica que la tercerización puede ser entendida una “técnica innovadora de administración, que transfiere a terceros ciertos procesos que no son parte principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles y sus implicaciones producen cambios estructurales de la empresa en aspectos fundamentales tales como la cultura, procedimientos, sistemas, controles y tecnología para obtener mejores resultados centrando todos los esfuerzos y energía de la empresa en la actividad principal”.

Esa tercerización representa un servicio donde se incluyen todas las tareas que están relacionadas y que, separadamente, se hacen difíciles de definir y dimensionar. Esta tercerización le permite a la empresa sacar la producción del trabajo, tradicionalmente desarrollado al interior de esta, con el fin de lograr una mayor y mejor especialización, resultando en consecuencia con la máxima



eficiencia (Raso, 2003). De allí que la intermediación laboral y la tercerización resultan ser herramientas útiles que permiten que las empresas no solo puedan reducir sus costos laborales, sino también ser más competitivas y eficientes, sin que se suponga que se vulneren los derechos laborales contenidos en la Constitución de cada uno de los países de América Latina (Ávalos, 2011), resultando ser una estrategia utilizada por la organización.

En América Latina, este fenómeno del outsourcing, tercerización o subcontratación, inició en Chile en la década de 1970 con la implementación de un modelo de libre mercado centrado en la productividad y competitividad, con la liberación de las normas de contratación laboral y se extendió hasta la década de 1980, donde se eliminaron las negociaciones colectivas, se suspendió el derecho a la huelga y actividad sindical con reajuste de salarios, por parte de la dictadura de la época (Silva, 2007), trayendo consecuencias precarias e inestabilidad de los beneficios laborales y de la seguridad social, repercutiendo favorablemente en las organizaciones que aumentaron su capital en un 50% hasta la década del 2000. Estudios señalan que lo generado fue un fenómeno que se denominó la huida del derecho del trabajo, con el propósito de disminuir costos laborales y limitar la actividad sindical (Olave Castillo, 2010; Racciatti, 2008).

A partir del año 2000 se inician variantes de tercerización en los distintos países de Latinoamérica, ampliando las posibilidades de subcontratación sobre todo en el sector de las tecnologías de información; no obstante, las estadísticas que pueden reflejar la magnitud de este fenómeno son escasas (Barattini, 2010). Actualmente, el outsourcing es visto como una figura jurídica utilizada por las grandes organizaciones para obtener beneficios administrativos, tratando a su vez de evitar problemas legales, así como el pago de participación de utilidades (Hernández-Sandoval, 2017).

La gestión empresarial como técnica o herramienta administrativa permite a una empresa prepararse para enfrentar los cambios que se presentan en el mercado, lo que asegura su posición competitiva (Cobo, 2017). Así mismo, el autor resalta la importancia que deben tener los gestores al buscar estrategias y herramientas que sirvan para diferenciarse de la competencia y la innovación para



satisfacción de sus usuarios, con la ayuda de la mejora continua, la optimización de los recursos y la disminución de costos, como alternativa utilizada por las organizaciones. Entre esas herramientas se encuentra el outsourcing, el cual consiste en dejar en manos de expertos, por parte de la organización, algunos servicios y dedicarse a ella, a su especialidad. A su vez, resulta ser una estrategia que puede hacer crecer a la organización, minimizando los riesgos de inversión (Cobo, 2017).

Todo parece indicar que factores como la subcontratación laboral, flexibilidad laboral externa, tercerización laboral, reelaboración de las relaciones de trabajo, y el trabajo no registrado, son consideradas formas utilizadas para la exteriorización de los riesgos en los que pueden incurrir las organizaciones, adjudicándose a los colaboradores sin el apoyo de sus garantías laborales, porque no existen y solo rige lo establecido en los contratos, con el agravante de que muchas veces el colaborador debe hacerse cargo de sus propias prestaciones y seguridad social, además de que dicha subcontratación por parte de terceros puede servir para ofrecer propuestas a las organizaciones para incurrir en evasión fiscal, algunos casos a través del outsourcing (Miranda de Santiago, 2018).

El fenómeno de la tercerización y sus diferentes situaciones datan de más de cuatro décadas; está fundamentada en un modelo económico de libre mercado centrado en la reestructuración de la forma de producir más, pero con cierta flexibilización laboral, lo cual ha traído consecuencias en la economía y en el bienestar social, además de ausencia de protección adecuada que suelen padecer los trabajadores tercerizados en comparación con los trabajadores de planta. De igual forma, la tercerización, en materia salarial, ha provocado que la remuneración percibida por los trabajadores en régimen de subcontratación es, en la mayoría de los casos, inferior y menos seguro el empleo, a la de los trabajadores permanentes en planta, estableciéndose una diferencia en la clase trabajadora (López Murgas & Ludwing Guzmán, 2019).



El presente y futuro del outsourcing representa una estrategia organizacional, con beneficios, ventajas y desventajas, cuando se aplica al contratar un terciario para realizar asignaciones operativas, administrativas, financieras o en la unidad de recursos humanos que incrementan la productividad, eficiencia y crecimiento en las organizaciones contratantes, además de ser considerado el outsourcing como una filosofía de trabajo que ha surgido como estrategia emergente (Vásquez Becerra & Alvarado, 2019). Nace de la necesidad de encontrar apoyo fuera de la organización en aras de mejorar los procesos y permitirse atender las actividades principales estratégicas y rentables, conocidas como el *core business* (Giraldo Vasco, 2020).

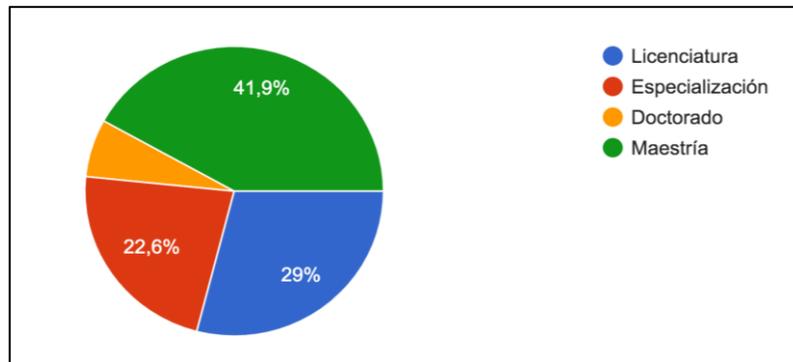
En definitiva, el outsourcing es una decisión sobre el modo de producir una organización sobre el grado de integración vertical de la producción (Argandoña, 2007). Implica cambios económicos y tecnológicos, acompañados de las nuevas tendencias que se están dando en las organizaciones, lo que lleva a conocer cuáles son las garantías que ofrecen estas a sus colaboradores, al ser seleccionados por tercerización y qué beneficios ofrece al estar sometido con esta modalidad, pero sin dejar de reconocer que las organizaciones lo que exigen es que sus procesos sean óptimos, con mejor eficiencia y a bajo costo para poder mantenerse en el mercado competitivo (González, et al., 2020).

Resultados de la encuesta

El 67.7% de los encuestados era de sexo femenino y el 32,3% de sexo masculino. De esta muestra, el 41.9% tenía un nivel académico de Maestría, el 29% de Licenciatura, el 22.6% de Especialización y el 6.5% de Doctorado (Figura 1).

Figura 1

Nivel académico de los encuestados



Para determinar el perfil organizacional, se realizaron dos preguntas: sobre los años de antigüedad de cada encuestado, predominaban quienes tenían más de 10 años (40%), seguidos de aquellos que tenían entre 1 a 5 años (36.7%) y el subgrupo que contaba entre 6 y 10 años de antigüedad (23.3%). De acuerdo con la actividad a la que se dedicaba cada colaborador en la empresa, el 80,6% pertenecía al área de *Marketing*, mientras que el 19,4% restante estuvo representado por Comunicación y prensa; Tecnología; Turismo; Banca; Transporte, y otras.

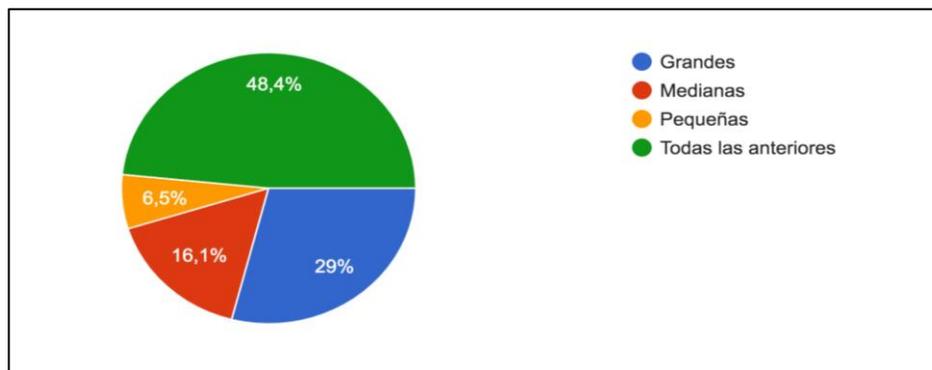
Al indagar en la percepción de los encuestados con respecto al outsourcing, la primera pregunta medía el conocimiento de las técnicas de outsourcing. El 93.1% señaló que sí sabía de qué se trataba y el 6.9% que no. Para determinar si consideraban que el uso del outsourcing beneficiaba a las organizaciones, el 48.4% dijo estar ‘Muy de acuerdo’, el 38.7% ‘De acuerdo’ y el 12.9% ‘Ni de acuerdo, ni en desacuerdo’.

En el sistema organizacional, los encuestados demostraron el conocimiento por su organización de adscripción, ya que estaban al tanto de las áreas que utilizaban outsourcing: en esta pregunta predominó con 38.7% quienes señalaron que se utilizaba para reclutamiento y selección de personal, seguidos de quienes manifestaron que en su organización se manejaba para Técnicas de

capacitación y adiestramiento (29%) y Remuneración o cálculo (12.9%), entre otras, siendo excluidas las de tecnología, banca y transporte. El tipo de organizaciones que podrían hacer uso del outsourcing en su sistema administrativo fue determinado por la consideración del tamaño de la organización para tercerizar los servicios; en este punto, los colaboradores encuestados señalaron a todas las organizaciones sin distinción de tamaño (48,4%), el 29% lo creyó más conveniente para las grandes empresas, el 16.1% tenía la percepción de que el proceso de outsourcing se adecuaba más a las medianas empresas y solo un 6.5% lo indicó para las pequeñas empresas (Figura 2).

Figura 2

Organizaciones donde es más adecuado utilizar el outsourcing, según tamaño de la empresa



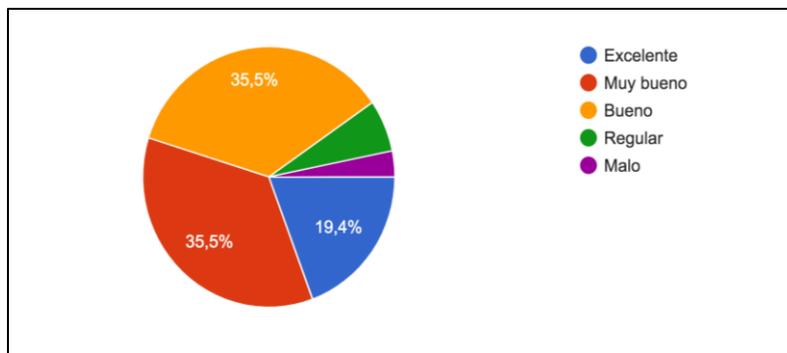
Se quería conocer si era deseable y adecuado integrar el outsourcing a la empresa para mejorar la productividad. El 48.4% estuvo 'Muy de acuerdo', el 38.7% 'De acuerdo', mientras que el 3.2% estuvo 'En desacuerdo' y el 9.7% optó por la opción 'Ninguna de las anteriores'. Para reforzar la respuesta, se necesitaba saber si el encuestado consideraba que la especialización, experiencia y excelencia eran factores que beneficiaban al momento del uso del outsourcing: el 51.6% estuvo 'Muy de acuerdo', el 32.3% 'De acuerdo', mientras que el 12.9% se manifestó 'En desacuerdo' y el 3.2% optó por marcar la casilla 'Ninguna de las anteriores'.

Otras preguntas consideraron las razones para seleccionar el uso del outsourcing. Entre las respuestas que mayor porcentaje obtuvieron, el 41.4% señaló hacerlo por intervención de capital capacitado y experto, el 31% por factores de tiempo, y el 20.7% por tecnología requerida. Así mismo, saber cuáles eran las razones para rechazar su uso se dividió en altos honorarios (54.8%); no ser idóneos (12.9%); credibilidad (12.9%); lo consideran informales (9.7%) y porque creían que daba mala imagen (9.7%).

Los resultados que aporta el outsourcing al capital humano de la organización se consideraron positivos, según el 45.2% que estuvo ‘Muy de acuerdo’ y el 48.4% ‘De acuerdo’. También se calificó la adaptabilidad del personal colocado por outsourcing en las labores de la organización y los 3 mayores porcentajes indicaron una aceptación positiva: 35.5% ‘Muy bueno’, 35.5% ‘Bueno’ y 19.4% ‘Bueno’. Este último resultado se visualiza en la Figura 3:

Figura 3

Adaptabilidad del personal outsourcing a las labores de la organización



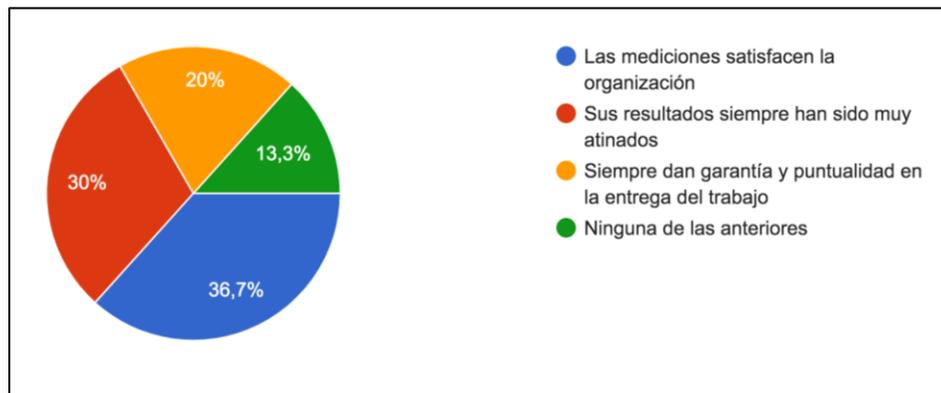
Se preguntó al encuestado si consideraba que era confiable el personal contratado por medio del outsourcing. El 67.7% contestó que ‘sí’ y el 32.3% que ‘no’. También se conoció que el personal de outsourcing cumplió con el trabajo asignado de acuerdo con el tiempo pactado, igual que el seleccionado por contratación directa; el 87.1% manifestó que sí, mientras que el 12.9% señaló que no. Como continuidad para conocer la calidad del desempeño, se requirió saber qué aspectos

utilizaban para evaluar el outsourcing y así tomar la decisión de contratar, el 12.9% dijo que su empresa lo evaluaba según la responsabilidad, y el mismo porcentaje (12.9%) apuntó a la productividad; el 9.7% indicó la eficiencia; el 3.2% por la actitud y el 61.3% señaló todas las anteriores (Figura 4).

Finalmente, la última pregunta del instrumento consideraba el uso del outsourcing en la organización, a lo que el 36.7% dijo que las mediciones satisfacían a la organización; para el 30% los resultados siempre habían sido muy atinados; para el 20% daban garantía y puntualidad en la entrega del trabajo, mientras que el 13% restante no optó por ninguna de las anteriores.

Figura 4

Consideraciones del outsourcing en la organización



CONCLUSIÓN

Los datos sociodemográficos permitieron determinar el perfil de los encuestados y validar la tendencia de las respuestas. En cuanto al sexo, sobresalió la participación de las mujeres, por lo que existe una predominancia en las organizaciones de la participación femenina sobre la población laboral masculina (67,7% vs. 32,3%) en este tipo de estudios; ello se debe a que la escogencia de los participantes para estas muestras se realizó de manera voluntaria. Así mismo, el mayor

porcentaje de los colaboradores ha continuado su profesionalización académica, ya que el 48.4% tiene un nivel académico de Maestría y Doctorado.

A esto se le suma que el 22.6% tiene nivel de Especialización, lo que indica que cuentan con el conocimiento adecuado para aportar datos fiables que permitan analizar los resultados desde una perspectiva profesional, ya que al nivel profesional se une la antigüedad de los colaboradores de la organización, pues los individuos que tenían más de 6 años de labores representaban la mayoría con el 63.3% y en su mayoría trabajaban para el área de Marketing, factor que puede explicar la intención de colaborar en este tipo de estudios. Estos datos resumen el conocimiento del encuestado sobre la empresa en la que se desempeñaban al momento de aplicar el instrumento.

En cuanto a las 3 dimensiones en las que se dividió la encuesta: Conocimiento del outsourcing (Dimensión 1); Productividad (Dimensión 2), y; Desempeño (Dimensión 3), el análisis arrojó lo siguiente:

Para saber si el encuestado conocía el outsourcing (Dimensión 1), la primera pregunta fue dicotómica y la respuesta positiva fue de 93.1%; es decir, que se estima el conocimiento del encuestado en el tema abordado. La siguiente pregunta fue tipo escala Likert, donde el 87.1% señaló que el outsourcing beneficiaba a las organizaciones, siendo utilizada básicamente para las áreas de recursos humanos (reclutamiento, selección, capacitación y adiestramiento, con 67.7%); también opinaron acertadamente que este se puede implantar en todas las empresas sin distinción de su tamaño (48.4%), cuando se les pidió seleccionar si era más adecuado en grandes, medianas o pequeñas empresas. En esta dimensión, se concluyó que el encuestado sí podía evaluar el beneficio y uso del outsourcing.

Con la Dimensión 2 sobre Productividad, los investigadores querían conocer si era deseable y adecuado integrar el outsourcing a la empresa para mejorar la productividad con una pregunta tipo escala de Likert, y el 87.1% estuvo de acuerdo. La especialización, experiencia y excelencia



también fueron factores considerados para saber si beneficiaban al momento de utilizar el outsourcing, según el 83.9%. Así mismo, para saber la razón al elegirlo, se realizó una pregunta de selección que precisó el nivel del talento humano, de acuerdo con el 41.4%. Por el contrario, al solicitar la conjetura más lógica para rechazar su uso, sobresalieron los altos honorarios que se cobran (54.8%). Sin embargo, más allá de la percepción sobre estos dos aspectos, el uso de outsourcing aporta buenos resultados al capital humano de la organización y esto lo corroboró el encuestado cuando respondió afirmativamente en un 93.6%. En este sentido, se calificó la adaptabilidad del personal que proviene de outsourcing en las labores de la organización con un índice positivo de 90.4%.

Finalmente, la Dimensión 3 (Desempeño) se basó en la confiabilidad, cumplimiento y evaluación se preguntó al encuestado si consideraba que el personal contratado por outsourcing era confiable y el 67.7% contestó que 'sí'; indicaron que este personal cumplía con el trabajo asignado de acuerdo con el tiempo pactado en un 87.1% y que, para conocer la calidad del desempeño, se evaluaban según la responsabilidad, productividad, eficiencia y actitud (61.3%). Evaluado el desempeño, se resumió la satisfacción con respecto a la contratación del outsourcing con un 86.7% de aprobación. Es decir, que la implantación de servicios outsourcing en la empresa son una buena opción para mejorar los aspectos internos que requieran de apoyo y respuestas oportunas que contribuyan a alcanzar los objetivos organizacionales, porque es un recurso confiable.

Dadas las cambiantes condiciones del mercado, las organizaciones han requerido flexibilizar su forma de trabajo y tercerizar, a fin de adaptarse a la gestión y superar a sus competidores, concentrando sus esfuerzos e inversiones en áreas que le son vitales y mantener sus productos y servicios con las características que exija el usuario en áreas importantes y fundamentales para la producción. Esta visión organizacional se ha estado extendiendo a lo largo de todas las industrias como parte de un movimiento más amplio de la sociedad para la conformación de un mundo más productivo, lo cual implica retos importantes entre la gerencia y su capital humano, siempre y cuando ambos estén dentro de las llamadas ventajas competitivas.



Con relación a los costos beneficios y riesgos en la adopción del outsourcing, los resultados llevan a concluir que en la implementación del outsourcing se resalta que un mínimo porcentaje considera estas empresas que tercerizan sus servicios no son idóneas y les otorgan poca credibilidad, quizás por el desconocimiento sobre la temática. Sin embargo, estas técnicas, a través de los años se han utilizado en otras regiones como una estrategia para la reducción de costos y como una herramienta para ganar competitividad.

Declaración no conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en este artículo.

Participación de los autores

RC y SA prepararon el manuscrito, RC diseñó el instrumento y estableció los resultados; RC y SA analizaron la discusión, revisaron y aprobaron el manuscrito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argandoña, A. (2007). Implicaciones de la relocalización empresarial en una economía regional. Business School- Universidad de Navarra. II Jornada de Economía Española. 12 p.

Arroyo López M.E., Gaytán Iniestra, J. & Sierra Vilchis, S. (2007). El proceso de toma de decisiones para la terciarización de funciones logísticas: prácticas mexicanas versus mejores prácticas establecidas. *Contaduría y Administración*, 221, 39-66.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2007.608>.

Ávalos, J. V. (2011). Conferencia en el III Congreso Nacional de la Sociedad Peruana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.



Barattini, M. (2010). Trabajo esclavo y organización: el caso de la Unión de Trabajadores Costureros en Argentina. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 25(2), 461-481.

Bendor, S. (2008). Predicative possession. [https://scholar.google.com.pa/scholar?q=Bendor+Samuel+\(2008\).&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pa/scholar?q=Bendor+Samuel+(2008).&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Cobo, J. M. (2017). La tercerización como herramienta de gestión empresarial. (Tesis de Grado). Universidad EAFIT.

Contreras, A.V. (2003). Modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (47), 66-87.

Contreras, A.V. (2003). Modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (47), 66-87.

Ferreyros Tanchiva, M. I. (2021). Remuneración y satisfacción laboral en la empresa Representaciones Vargas SA, Tarapoto-2020. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Giraldo Vasco, K. M. (2020). El outsourcing: una herramienta para mejorar la competitividad de las PYMES. *ESUMER*. 1-4. <https://repositorio.esumer.edu.co/jspui/bitstream/esumer/1592/1/El%20outsourcing%20una%20herramienta%20para%20mejorar%20la%20competitividad%20de%20las%20PYMES%20Karen%20Giraldo.pdf>

González, M.J, Zapata E, Bernal D, Patiño E.R, Rivas E. (2020). Conveniencia de contratar por outsourcing. *Rev. Mex. Med. Forense*, 5 (supl. 2), 112-118.



Hernández-Sandoval, R.H., de la Garza-Cienfuegos, S.P., Oliva-Garza, I.E. & González García, V.A. (2017). Outsourcing, opción para subcontratar personal en recursos humanos. *Revista Sociología Contemporánea*. 4(12), 19-27.

López Murgas, J.M. & Ludwing, G. (2019). Análisis constitucional de tercerización en Colombia. (Tesis de Licenciatura). Universidad de la Costa CUC, Colombia.

Miranda de Santiago, J.M. (2018). Outsourcing, la subcontratación, sus efectos laborales, fiscales y penales (énfasis en aplicativo y materialidad).
<http://expansion.mx/negocios/2010/06/08/evasion-fiscal-outsourcing-despacho>

Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 1-20.

Olave Castillo, P. (2010). La política laboral de la concertación chilena: avance en la desprotección al trabajo. VI Coloquio de la SEPLA (Sociedad Latinoamericana de Economía Política y Pensamiento Crítico). Montevideo, Uruguay.

Polo Campos, F.H., Zeitoune Gollne, R., Lisboa, M.T.L. & Vásquez Charcape, N. (2017). El fenómeno de la tercerización del trabajo y su repercusión en la salud dl trabajador de salud. *In Crescendo. Institucional*. 8(1), 149-164.

Racciatti, O.C. (2008). Subcontratación y otros casos de exteriorización del empleo: tendencias recientes en Uruguay. *Revista de Derecho Social*, 4-5.



REVISTA SABERES APUDEP
ISSN L 2953-321X

Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep

Vol.6, No.2
Julio- Diciembre 2023



Raso Delgue, J. (2005). Las transformaciones del trabajo,7.
www.rau.edu.uy.universidad/instderechodeltrabajo/raso.pdf.

Romero, A. (2002). Outsourcing. Qué es y cómo se aplica.
<https://www.gestiopolis.com/outsourcing-que-es-y-como-se-aplica/>

Sánchez, T.R. (2016). Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones.
Ediciones Octaedro.

Silva, C. (2007). La subcontratación en Chile: aproximación sectorial. Consejo Asesor
Presidencial: trabajo y equidad.

Summers, D.C. (2006). Administración de la calidad. Pearson Educación.

Vázquez Becerra, B.E., Alvarado, J.O. (2019). El outsourcing como estrategia organizacional para
la competitividad. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. XIII Congreso.
Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported.
riico.net