

ESPECTRO INVESTIGATIVO LATINOAMERICANO

Revista ESPILA · Vol. 7 No.1, 2025 · Enero - Junio 2025 · ISSN L 2710-7515

DOI. <https://doi.org/10.61454/espila.2025.7.1>



- Revolución en la Estimulación Temprana: IA para el Desarrollo Cognitivo Infantil a través de Programas Personalizados
- El Rol de la Comunicación Interna en las Instituciones Gubernamentales
- Factores y barreras que afectan la calidad y acceso a la atención de salud en Darién, Panamá
- Impacto de la Inteligencia Artificial en la Educación Superior en Panamá: Retos y Oportunidades
- Tecnopedagogía de los profesores de ISAE Universidad: análisis de habilidades innovadoras para el proceso de enseñanza - aprendizaje

DIRECTIVOS DE ISAE UNIVERSIDAD

Presidente de la Junta Directiva : Dr. Plutarco Arrocha

Secretaria de la Junta Directiva : Dra. Xiomara de Arrocha

Rector : Dr. Gustavo Mizraim González R.

Vicerrectora Académica : Mg. Ivonne Arrocha

Vicerrectora de Administración y Finanzas : Mg. Xiomara Arrocha de Knopf

Secretario General : Ing. Constantino Guevara

Directora Académica : Mg. Giselle Ballesteros

Equipo Editorial

EDITOR EN JEFE

Dr. Wilfredo Molina

ISAE Universidad - coordinador de publicaciones científicas

E-mail: wjmw55@gmail.com

DIAGRAMACIÓN

Abelardo Guerra G.

E-mail: alg_31@yahoo.com

WEBMASTER

Hubert Thompson

Quattro Medios Digitales

E-mail: ht@quattromd.com

Consejo Editorial INVESTIGADORES ISAE UNIVERSIDAD

Dr. Raúl Archibold archibold.3@gmail.com /

Dr. Sebastián Reyes vicerectoria.investigacion@usantander.edu.pa /

Mgter. Gumerindo Lorenzo gumerlog@gmail.com /

Mgter. Arturo Britton coordi.ingles@isaeuniversidad.ac.pa /

Mgter. Reynalda Pimentel de Arrocha curriculista@isaeuniversidad.ac.pa /

Mgter. Inola Mapp prodes26@gmail.com / Dra. Myriam Mercedes Cala /

Ph.D. Blanca R. Orantes borantes@utec.edu.sv /

Dr. Edgardo Serafín Pasos Simancas c.editorial@colmayorbolivar.edu.co



PORTADA

NOTA:

ESPILA es una Revista para Latinoamérica con temas científicos en el área educativa científica y tecnológica.

Se publica semestralmente.

El contenido de los artículos es responsabilidad de su autor.

ISAE UNIVERSIDAD

Panamá, Rep. de Panamá
Teléfono: (507) 278-1432
Web: www.isaeuniversidad.ac.pa

SÍGUENOS



@isaeuniversidad.ac.pa

Miembro de la Asociación de Universidades Particulares de Panamá (AUPPA)
Consejo de Rectores de Panamá



Contenido

Editorial

Dr. Gustavo Mizraim González R.

3

Artículo Científico

Revolución en la Estimulación Temprana: IA para el Desarrollo Cognitivo Infantil a través de Programas Personalizados

4

Artículo Científico

El Rol de la Comunicación Interna en las Instituciones Gubernamentales

13

Artículo Científico

Factores y barreras que afectan la calidad y acceso a la atención de salud en Darién, Panamá

29

Artículo Científico

Impacto de la Inteligencia Artificial en la Educación Superior en Panamá: Retos y Oportunidades

40

Artículo Científico

Tecnopedagogía de los profesores de ISAE Universidad: análisis de habilidades innovadoras para el proceso de enseñanza - aprendizaje

46

Normas para la Recepción de Artículos

61

Editorial

"ESPECTRO INVESTIGATIVO LATINOAMERICANO"

Estimados lectores,

Es un privilegio presentarles la nueva edición de nuestra revista científica ESPILA, en un momento tan significativo como el año jubilar del Trigésimo Aniversario de ISAE Universidad. Esta edición especial refleja nuestro compromiso continuo con la excelencia académica y la innovación en la investigación.

En esta ocasión, hemos reunido una serie de artículos que abordan temas cruciales y contemporáneos en el ámbito de la educación, la salud y la administración pública. Cada uno de estos trabajos destaca por su profundidad analítica y su relevancia práctica, invitando a una reflexión profunda y a un diálogo constructivo.

El artículo **"Revolución en la Estimulación Temprana: IA para el desarrollo Cognitivo Infantil a través de los Programas Personalizados"** explora cómo la inteligencia artificial está transformando la estimulación temprana, ofreciendo programas personalizados que potencian el desarrollo cognitivo infantil. Este avance promete revolucionar la manera en que apoyamos el crecimiento y aprendizaje de los más pequeños.

En **"El rol de la comunicación interna en las Instituciones Gubernamentales"**, se analiza la importancia de una comunicación efectiva dentro de las entidades gubernamentales. Este artículo subraya cómo una buena comunicación interna puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la cohesión en el sector público, aspectos esenciales para una gobernanza efectiva.

"Factores y barreras que afectan la calidad y acceso a la atención de salud en Darién, Panamá" nos ofrece una visión detallada de los desafíos que enfrenta esta región en términos de salud. A través de un análisis exhaustivo, se identifican las barreras y se proponen soluciones para mejorar la calidad y el acceso a los servicios de salud, contribuyendo así al bienestar de la comunidad.

Finalmente, **"Impacto de la Inteligencia Artificial en la Educación Superior en Panamá: Retos y Oportunidades"** examina cómo la IA está influyendo en la educación superior, presentando tanto los desafíos como las oportunidades que esta tecnología ofrece. Este artículo es esencial para entender cómo podemos integrar la IA de manera efectiva en nuestras instituciones educativas para mejorar la enseñanza y el aprendizaje.

Invitamos a todos nuestros lectores a sumergirse en estos artículos, a reflexionar sobre sus contenidos y a contribuir con sus propias investigaciones y escritos en futuras ediciones de ESPILA. Su participación es fundamental para continuar enriqueciendo el debate académico y fortaleciendo nuestra comunidad científica.

Agradecemos profundamente a los autores por su valiosa contribución y a todos ustedes por su continuo apoyo a nuestra revista. Juntos, seguiremos avanzando en la construcción de un conocimiento que responda a los desafíos de nuestro tiempo.



Dr. Gustavo Mizraim González R.

Ed.D | Rector Magnífico | ISAE Universidad

Revolución en la Estimulación Temprana: IA para el Desarrollo Cognitivo Infantil a través de Programas Personalizados

Revolution in Early Stimulation: AI for Children's Cognitive Development through Personalized Programs

Yaizeth Victoria ⁽¹⁾, Elsiris Ortega ⁽²⁾, Pablo Morales ⁽³⁾

¹Universidad Interamericana de Panamá, 8-809-1201, <https://orcid.org/0009-0004-5692-5034>

²Universidad Interamericana de Panamá, 8-812-407, <https://orcid.org/0009-0002-7703-2230>

³Universidad Interamericana de Panamá, 3-720-1550, <https://orcid.org/0009-0007-2347-6991>

DOI: <https://doi.org/10.61454/espila.2025.7.1.001>

Resumen

La investigación aborda el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la personalización de programas de estimulación temprana en Panamá. La IA permite adaptar las experiencias educativas a las necesidades específicas de cada niño, optimizando su desarrollo cognitivo y social. Esto es especialmente relevante en un contexto donde solo el 35% de los niños accede a programas de estimulación temprana, y la mayoría son estandarizados, lo que perpetúa brechas en comunidades rurales y vulnerables.

El estudio destaca cómo la IA puede personalizar el aprendizaje a través de herramientas como algoritmos adaptativos, análisis predictivo y plataformas interactivas, mejorando el aprendizaje y reduciendo desigualdades. También identifica barreras como la falta de infraestructura tecnológica, capacitación docente y resistencia cultural, que limitan la implementación de IA en educación.

Se resalta la importancia de abordar desafíos éticos, como la protección de datos infantiles y el equilibrio entre tecnología e interacción humana. Además, se recomienda un compromiso gubernamental para invertir en tecnologías innovadoras y políticas inclusivas que promuevan la equidad educativa.

La investigación concluye que, implementada de manera ética y adecuada, la IA puede transformar la educación infantil en Panamá, proporcionando un desarrollo equitativo y de calidad desde la primera infancia. Esto requiere una colaboración entre actores gubernamentales, educadores y la sociedad, para garantizar un impacto sostenible y accesible a todos los niños.

Palabras clave: Inteligencia artificial, estimulación temprana, edge computing, desarrollo infantil, Panamá.

Abstract

The research addresses the impact of artificial intelligence (AI) on the personalization of early stimulation programs in Panama. AI enables the adaptation of educational experiences to each child's specific needs, optimizing their cognitive and social development. This is especially relevant in a context where only 35% of children have access to early stimulation programs, most of which are standardized, perpetuating gaps in rural and vulnerable communities.

The study highlights how AI can personalize learning through tools such as adaptive algorithms, predictive analysis, and interactive platforms, enhancing learning and reducing inequalities. It also identifies barriers such as the lack of technological infrastructure, teacher training, and cultural resistance, which limit the implementation of AI in education.

The importance of addressing ethical challenges is emphasized, including the protection of children's data and balancing technology with human interaction. Additionally, a governmental commitment is recommended to invest in innovative technologies and inclusive policies that promote educational equity.

The research concludes that, when implemented ethically and appropriately, AI can transform early childhood education in Panama, providing equitable and high-quality development from the earliest stages. This requires collaboration between government actors, educators, and society to ensure a sustainable and accessible impact for all children.

Keywords: Artificial intelligence, early stimulation, edge computing, child development, Panama.

Fecha de recepción, 10-11-2024
Fecha de aprobación, 10-12-2024

Introducción

En el ámbito del desarrollo cognitivo infantil, la inteligencia artificial (IA) ofrece un enfoque innovador y prometedor para diseñar programas de estimulación temprana adaptados a las necesidades únicas de cada niño abriendo una serie de oportunidades para mejorar procesos y personalizar experiencias. (Munzer, 2024) La etapa temprana de la vida es crítica para el desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y emocionales, y la estimulación adecuada durante este periodo puede marcar una diferencia significativa en el potencial de aprendizaje y adaptación futura de los niños (Zarate, 2023).

En Panamá, los programas de estimulación temprana enfrentan importantes desafíos que limitan tanto su cobertura como su efectividad, impactando directamente el desarrollo cognitivo, emocional y social de los niños

entre 0 y 5 años (RAIPI, 2017). Actualmente, solo el 35% de los niños accede a estos programas, y la mayoría recibe una atención estandarizada, sin adaptaciones específicas a sus necesidades individuales (Ministerio de Educación, 2017).

Esta situación es especialmente crítica en áreas rurales e indígenas, donde el acceso a programas de desarrollo temprano es aún más limitado debido a factores como la desigualdad geográfica y económica, el bajo financiamiento y la falta de sensibilización sobre la importancia de la estimulación temprana (Portero, 2023). La falta de personalización en estos programas perpetúa una brecha en el desarrollo integral de los niños, impactando negativamente en su potencial de crecimiento durante una etapa crucial de su vida (Portero, 2023)

Justificación

La presente investigación se fundamenta en la necesidad urgente de mejorar la calidad y accesibilidad de los programas de estimulación temprana en Panamá, con un enfoque en el desarrollo cognitivo infantil durante la primera infancia. Este periodo es decisivo para el desarrollo integral, ya que en los primeros años de vida el cerebro forma aproximadamente 700 nuevas conexiones neuronales por segundo, lo que representa una ventana única para potenciar habilidades cognitivas, emocionales y sociales. Sin embargo, según informes de la OMS y UNICEF, más del 35% de los niños panameños en edad preescolar no acceden a programas de estimulación temprana, mientras que los existentes suelen ofrecer una atención estandarizada que no responde a las necesidades específicas de cada niño. Esta situación perpetúa desigualdades desde temprana edad, especialmente en comunidades rurales y en contextos con recursos limitados.

La inteligencia artificial (IA) emerge como una herramienta innovadora con el potencial de transformar este panorama, al permitir la creación de programas adaptativos que personalizan las actividades educativas según el ritmo y estilo de aprendizaje de cada niño. A través de algoritmos avanzados, la IA puede ajustar recomendaciones y actividades en tiempo real, proporcionando una experiencia de aprendizaje más motivadora y efectiva. Este enfoque no solo mejora la calidad de la estimulación temprana, sino que también ofrece una solución práctica para reducir las desigualdades en el acceso a una educación de calidad, promoviendo el desarrollo equitativo en contextos vulnerables.

Desde una perspectiva académica, esta tesina busca contribuir al creciente cuerpo de conocimiento sobre el uso de IA en la educación infantil. Al analizar su impacto y aplicabilidad en el contexto panameño, el trabajo propone bases teóricas sólidas que pueden ser utilizadas como referencia para futuras investigaciones. Asimismo, ofrece un análisis integral de los beneficios, limitaciones y desafíos asociados con la implementación de IA, lo que resulta de gran valor para instituciones

educativas y de salud en la formulación de políticas y programas de desarrollo infantil más inclusivos.

En el ámbito social, esta investigación tiene relevancia al explorar las percepciones y disposición de educadores, cuidadores y padres hacia el uso de tecnologías avanzadas en la educación temprana. Estas perspectivas son fundamentales para garantizar la adopción exitosa de programas basados en IA. Además, al identificar barreras como la falta de recursos, sensibilización y formación técnica, se busca proporcionar estrategias prácticas para abordar estos desafíos y fomentar una integración ética y efectiva de estas tecnologías.

En conjunto, esta investigación no solo aborda una problemática crítica en la educación preescolar panameña, sino que también propone un camino transformador hacia programas de estimulación temprana más personalizados y accesibles. Incorporar la IA en estos programas tiene el potencial de cerrar brechas de desarrollo, mejorar la calidad de la enseñanza y asegurar que todos los niños, independientemente de su contexto, reciban las oportunidades necesarias para alcanzar su máximo potencial.

Marco teórico conceptual

La teoría del desarrollo cognitivo infantil es un pilar fundamental en la psicología y la educación, ya que explica las etapas y mecanismos mediante los cuales los niños adquieren, organizan y utilizan habilidades mentales esenciales. Dos enfoques clave en este campo son los aportes de Jean Piaget y Lev Vygotsky, cuyos conceptos proporcionan una base sólida para diseñar programas de estimulación temprana, especialmente en el contexto de tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial (IA).

Teoría del Desarrollo Cognitivo de Piaget

Jean Piaget describe el desarrollo cognitivo como un proceso constructivista, en el cual los niños interactúan

activamente con su entorno para construir y reajustar su conocimiento. Según Piaget, este desarrollo ocurre en cuatro etapas sucesivas:

1. **Etapas Sensoriomotora (0-2 años):** Los niños exploran el mundo principalmente a través de los sentidos y las acciones físicas. Durante esta etapa, desarrollan habilidades fundamentales como la permanencia del objeto, que les permite entender que los objetos existen incluso cuando no están a la vista.
2. **Etapas Preoperacional (2-7 años):** Surge el pensamiento simbólico, permitiendo que los niños representen el mundo a través de palabras, imágenes y juegos. Sin embargo, su razonamiento aún es intuitivo y egocéntrico, limitando su capacidad para comprender perspectivas diferentes a la propia.
3. **Etapas de Operaciones Concretas (7-11 años):** Los niños comienzan a aplicar lógica a problemas concretos, desarrollando habilidades como la conservación de la cantidad y la clasificación jerárquica. Sin embargo, su capacidad para razonar se limita a situaciones tangibles y específicas.
4. **Etapas de Operaciones Formales (12 años en adelante):** Se desarrolla el pensamiento abstracto, permitiendo que los niños resuelvan problemas complejos, formulen hipótesis y consideren múltiples variables simultáneamente.

Piaget destaca que cada etapa representa un cambio cualitativo en la forma de procesar la información y que el aprendizaje ocurre de manera activa, a medida que los niños interactúan con su entorno (Piaget, 1952). En el contexto de programas de estimulación temprana, estas etapas son esenciales para diseñar actividades adaptadas al nivel de desarrollo cognitivo de cada niño, asegurando que las experiencias educativas sean apropiadas y efectivas.

Teoría Sociocultural de Vygotsky

Por otro lado, Lev Vygotsky enfatiza el papel del entorno social y cultural en el desarrollo cognitivo. Su concepto de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) es

central, definiendo esta como la distancia entre lo que un niño puede realizar por sí mismo y lo que puede lograr con la ayuda de un adulto o un compañero más avanzado. Según Vygotsky, el aprendizaje es esencialmente un proceso social que se da en interacción con otros, lo que facilita la adquisición de habilidades y conocimientos que serían inalcanzables de forma independiente (Vygotsky, 1978).

Un elemento clave en la teoría de Vygotsky es el andamiaje, una estrategia educativa en la cual se proporciona apoyo adaptativo para ayudar al niño a completar tareas dentro de su ZDP. Este concepto es particularmente relevante en el diseño de sistemas basados en inteligencia artificial, ya que permite que las herramientas tecnológicas actúen como "mentores virtuales", ofreciendo guía y retroalimentación personalizada que se ajuste a las capacidades y necesidades específicas de cada niño.

Aplicación de las Teorías al Diseño de Programas con Inteligencia Artificial

Los principios de Piaget y Vygotsky se complementan y ofrecen un marco integral para la creación de programas de estimulación temprana basados en IA.

Desde la perspectiva de Piaget, los programas pueden incorporar actividades que respeten el nivel de desarrollo cognitivo del niño, proporcionando experiencias de aprendizaje que sean desafiantes pero accesibles, promoviendo así la exploración y construcción activa del conocimiento.

Desde el enfoque de Vygotsky, los sistemas de IA pueden ofrecer andamiajes personalizados, diseñando actividades dentro de la ZDP de cada niño y ajustando dinámicamente el nivel de dificultad o el tipo de ayuda en función de su progreso.

Además, la IA permite integrar herramientas como el análisis de datos en tiempo real, algoritmos de aprendizaje adaptativo y plataformas interactivas, optimizando el aprendizaje individualizado y acelerando el desarrollo cognitivo. De esta manera, la combinación

de estas teorías proporciona una base sólida para el diseño de programas personalizados, que no solo potencien el aprendizaje, sino que también promuevan un desarrollo integral durante la primera infancia.

Estado del arte

A nivel global, más de 200 millones de niños menores de cinco años no logran alcanzar su máximo potencial de desarrollo cognitivo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023). Este dato refleja una problemática urgente, ya que los primeros años de vida constituyen una etapa crítica para el desarrollo integral. Durante este periodo, el cerebro humano genera aproximadamente 700 nuevas conexiones neuronales por segundo, lo que sienta las bases para habilidades cognitivas, emocionales y sociales esenciales. Sin una estimulación adecuada, estas oportunidades de desarrollo pueden desperdiciarse, afectando negativamente el aprendizaje, la adaptabilidad y el potencial futuro de los niños.

En este contexto, la inteligencia artificial (IA) ha emergido como una herramienta prometedora para abordar estos desafíos al ofrecer soluciones personalizadas y escalables en la educación temprana. La IA permite adaptar las experiencias educativas a las necesidades específicas de cada niño, optimizando el aprendizaje a través de algoritmos que ajustan actividades y recomendaciones en tiempo real. Estas tecnologías pueden analizar patrones individuales, como el ritmo de aprendizaje, las fortalezas y las áreas que requieren apoyo adicional, permitiendo que las actividades sean más efectivas y motivadoras.

Un ejemplo destacado de innovación en este campo son las aplicaciones educativas basadas en IA, que combinan plataformas interactivas con sistemas de monitoreo continuo para brindar retroalimentación personalizada. Estas herramientas no solo benefician a los niños, sino que también proporcionan a padres, cuidadores y educadores recomendaciones prácticas y datos procesables para mejorar el desarrollo temprano. Este enfoque ha demostrado ser especialmente valioso en comunidades rurales y contextos de vulnerabilidad,

donde los recursos educativos tradicionales suelen ser limitados.

Investigaciones recientes muestran cómo la IA puede superar barreras geográficas y socioeconómicas, ofreciendo acceso equitativo a programas de estimulación temprana. Por ejemplo, sistemas adaptativos han sido implementados en zonas rurales, proporcionando contenido educativo en idiomas locales y respetando las particularidades culturales. Estas aplicaciones destacan el potencial de la IA para reducir desigualdades y mejorar los indicadores de desarrollo infantil en poblaciones marginadas (Futuro 360, 2022).

A nivel regional, Panamá enfrenta retos significativos en este ámbito. Con menos del 35% de los niños menores de cinco años accediendo a programas de estimulación temprana, y la mayoría de ellos recibiendo atención estandarizada, la personalización ofrecida por la IA representa una oportunidad transformadora. Las aplicaciones de IA tienen el potencial de aumentar la cobertura y la calidad de estos programas, brindando a los niños en áreas urbanas y rurales un acceso equitativo a recursos educativos que fomenten su máximo desarrollo.

En síntesis, el uso de la inteligencia artificial en la educación temprana se presenta como una solución innovadora y necesaria para abordar las desigualdades en el desarrollo infantil. Al personalizar las experiencias de aprendizaje, estas herramientas no solo impulsan el potencial cognitivo de los niños, sino que también permiten un avance significativo hacia una educación inclusiva y de calidad para todos.

Objetivos:

- Identificar los componentes fundamentales de la inteligencia artificial aplicables a programas de estimulación temprana y evaluar su viabilidad y pertinencia en el contexto educativo y social panameño.

- Examinar el efecto de los programas personalizados basados en IA sobre el desarrollo cognitivo de niños en edad preescolar, considerando indicadores clave como atención, memoria y resolución de problemas.
- Investigar la percepción, actitudes y nivel de aceptación de educadores y padres panameños hacia el uso de inteligencia artificial como herramienta de apoyo en el desarrollo infantil, identificando barreras y oportunidades para su implementación.

Metodología

Este estudio es de tipo documental y monográfico, con un enfoque cualitativo.

La metodología documental permitirá recopilar y analizar información proveniente de fuentes académicas, técnicas y gubernamentales relevantes, mientras que el enfoque cualitativo se centrará en la interpretación profunda de los datos relacionados con la inteligencia artificial (IA) y su impacto en los programas de estimulación temprana, con énfasis en el contexto panameño. Al ser un estudio monográfico, se integrarán conocimientos teóricos y prácticos previos para construir un análisis comprensivo y fundamentado sobre el tema.

El diseño de la investigación es **exploratorio-descriptivo**, ya que busca describir, analizar y sintetizar los hallazgos documentales en relación con los objetivos específicos. No se realizará una intervención directa en campo, pero sí un análisis crítico y sistemático de la literatura disponible.

Este diseño permitirá:

- **Explorar** las aplicaciones de la IA en programas de estimulación temprana a nivel global y en el contexto panameño.
- **Describir** los efectos observados en estudios previos y las percepciones de los actores clave (educadores y padres) hacia estas tecnologías.

La población considerada incluye documentos, artículos académicos, reportes técnicos y publicaciones gubernamentales relacionadas con el uso de IA en programas de estimulación temprana y su aplicabilidad en el desarrollo cognitivo infantil.

La muestra estará constituida por:

- Artículos científicos disponibles en bases de datos como Google Scholar, Scopus y ERIC, enfocados en la IA y la estimulación temprana.
- Informes internacionales de organismos como la OMS, UNICEF y UNESCO, sobre desarrollo cognitivo infantil y tecnologías emergentes en educación.
- Documentos locales provenientes de instituciones panameñas, como el Ministerio de Educación (MEDUCA) y el Ministerio de Desarrollo Social, que aborden programas de educación y desarrollo infantil en el país.

La recolección de datos se realizará mediante una revisión documental sistemática, estructurada en los siguientes pasos:

- Identificación y selección de documentos relevantes:
- Se buscarán publicaciones que aborden los temas de IA, estimulación temprana, desarrollo cognitivo infantil y su contexto en Panamá.

Criterios de inclusión:

- Documentos publicados en los últimos 10 años.
- Estudios con datos empíricos o análisis teóricos relacionados con la IA en la educación infantil.
- Literatura que contemple específicamente el contexto panameño en el desarrollo cognitivo o programas de estimulación temprana.

Criterios de exclusión:

- Documentos sin evidencia empírica o teórica sólida.
- Estudios con metodologías no claras o que no sean relevantes para los objetivos de la investigación.

Resultados

Objetivo	Resultado	Adaptabilidad Panamá
Identificar los componentes clave de la IA en programas de estimulación temprana.	Se identificaron tres componentes clave utilizados en los programas de estimulación temprana: algoritmos adaptativos, análisis predictivo y personalización de contenidos.	Los componentes técnicos mencionados han demostrado ser efectivos en contextos educativos diversos, aunque se subraya la necesidad de ajustes y adaptaciones para tener en cuenta las características culturales y socioeconómicas específicas de Panamá, especialmente en comunidades rurales y vulnerables.
Analizar el efecto de programas personalizados mediante IA en el desarrollo cognitivo infantil.	En algunos estudios, se observó que los programas de estimulación mediante IA ayudaron a los niños a mejorar la retención de información en tareas específicas, como la memoria de trabajo, especialmente en actividades que implicaban interacción con contenido multimedia adaptado.	Requiere adaptaciones en términos de infraestructura tecnológica y capacitación docente. Sin embargo, se observó que los niños en áreas urbanas y semi-urbanas tuvieron un acceso más favorable a estos programas.
Examinar la percepción y disposición de educadores y padres en Panamá hacia el uso de IA en el desarrollo infantil.	Se identificaron barreras significativas, como la falta de formación en el uso de tecnologías y el acceso limitado a dispositivos en zonas rurales.	La resistencia cultural en algunas comunidades hacia el uso de tecnología en la educación temprana, especialmente en áreas rurales e indígenas supone un obstáculo.

Conclusiones

1. La inteligencia artificial puede revolucionar la estimulación temprana infantil en Panamá, adaptando los programas educativos a las necesidades específicas de cada niño y mejorando así el desarrollo cognitivo y social en una etapa crítica de su vida.
2. En contextos rurales y vulnerables de Panamá, la IA puede actuar como un recurso clave para reducir desigualdades en el acceso a programas personalizados de calidad.
3. La implementación de IA debe abordarse con cuidado, garantizando la protección de datos

sensibles y evitando la dependencia excesiva de la tecnología en detrimento de la interacción humana.

4. Para que la IA tenga impacto sostenible, es necesario un compromiso gubernamental que promueva la inversión en tecnologías, capacitación de docentes y desarrollo de políticas inclusivas.
5. La IA no solo mejora la experiencia de aprendizaje de los niños, sino que también facilita a los educadores y cuidadores herramientas prácticas y adaptativas, promoviendo la participación en el desarrollo infantil.

Sugerencia

1. En Panamá se necesita mayor inversión y enfoque en programas que incentiven la involucración de la estimulación temprana desde edades iniciales junto con integración de las nuevas tecnologías.
2. Desarrollar soluciones económicas para garantizar que estas herramientas estén disponibles en comunidades de bajos recursos.
3. Crear programas que funcionen en dispositivos con diferentes niveles de tecnología.
4. Para futuras investigaciones, es recomendable enfocarse en la implementación de herramientas de inteligencia artificial que permitan personalizar los programas de estimulación temprana, considerando las características únicas de cada niño.

Referencia Bibliográfica

CNN. (2022, 22 enero). *Implementan proyecto con Inteligencia Artificial para estimular el desarrollo cognitivo en niños y niñas*. Futuro 360. Recuperado 3 de noviembre de 2024, de https://www.futuro360.com/futuro/inteligencia-artificial-estimular-desarrollo-cognitivo-ninos-ninas_20220107/

Currículo de la Primera Infancia: Desde el Nacimiento a los 3 años. (2014). Ministerio de Educación. Recuperado 6 de noviembre de 2024, de https://www.mides.gob.pa/wp-content/uploads/2017/01/curriculo_0_3_Panama.pdf

Derechos fundamentales de aprendizaje para el nivel preescolar. (s. f.). Ministerio de Educación. Recuperado 6 de noviembre de 2024, de <https://guias.meduca.gob.pa/sites/default/files/2022/02/Derechos%20Fund.%20de%20Aprend%204%20a%C3%B1o.pdf>

Delgado, P. (2020, 26 octubre). La capacitación docente, el gran reto de la educación en línea. Instituto Para el Futuro de la Educación, Tecnológico de Monterrey. Recuperado 2 de noviembre de 2024, de <https://observatorio.tec.mx/educ-news/capacitacion-docente-covid/>

Asociación Civil Educación para Todos, MEDUCA y UNICEF Panamá. (2022, abril). Las dimensiones de la exclusión en Panamá ¿Cuántos niños están fuera de la escuela y en riesgo de exclusión educativa? Ministerio de Educación - República de Panamá. Recuperado 25 de octubre de 2024, de <https://www.meduca.gob.pa/sites/default/files/editor/49/10%20Las%20dimensiones%20de%20la%20exclusi%C3%B3n%20educativa%20en%20Panam%C3%A1,%20abril%202022.pdf>

Análisis de Situación de los Derechos de los y las Adolescentes en Panamá. (2022). UNICEF. Recuperado 25 de octubre de 2024, de <https://www.unicef.org/panama/media/7521/file/SITAN%20Resumen%20ejecutivo%202022.pdf>

Primera infancia, concejos de actividades de estimulación temprana. (s. f.). Caja de Seguro Social, Panamá. Recuperado 30 de octubre de 2024, de <https://vivesaludable.css.gob.pa/guia-de-estimulacion-temprana/>

- Toda la niñez aprende en Panamá hacia una educación de calidad para el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia. (2021). Unicef Panamá. Recuperado 1 de noviembre de 2024, de <https://www.unicef.org/lac/toda-la-ni%C3%B1ez-aprende-en-panam%C3%A1>
- Ruta de Atención Integral a la Primera Infancia en Panamá, un modelo de articulación para la atención de la primera infancia. (s. f.). Ministerio de Desarrollo Social - Panamá. Recuperado 2 de noviembre de 2024, de <https://mides.gob.pa/wp-content/uploads/2017/01/RAIPI.pdf>
- EU General Data Protection Regulation. European Union. (2018). *General Data Protection Regulation*. Intersoft Consulting. <https://gdpr-info.eu/>
- World Health Organization. (2021). *Guidelines for Early Childhood Development: Integrating AI in Child Care*. WHO Publications. <https://www.who.int/publications/i/item/guidelines-for-early-childhood-development>
- UNESCO. (2022). *Artificial Intelligence in Education: Global Status and Education Policy*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378655>
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press. <https://www.hup.harvard.edu/books/9780674576292>
- Piaget, J. (1952). *The Origins of Intelligence in Children*. International Universities Press. https://www.bxscience.edu/ourpages/auto/2014/11/16/50007779/Piaget%20When%20Thinking%20Begins10272012_0000.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS], & UNICEF. (2023). *Informe sobre la situación de la estimulación temprana en Panamá*. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/publications>
- World Health Organization (2021). *Guidelines for Early Childhood Development: Integrating AI in Child Care*. WHO Publications. <https://www.who.int/publications/i/item/guidelines-for-early-childhood-development>
- UNESCO (2022). *Artificial Intelligence in Education: Global Status and Education Policy*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378655>
- Gratuita, E. (2024, 21 junio). Inteligencia Artificial en Educación Infantil: ¿El Futuro? Educación Gratuita. <https://educaciongratuita.com/innovacion-educativa/inteligencia-artificial-en-educacion-infantil2-02/Derechos%20Fund.%20de%20Aprend%20a%20a%C3%B1o.pdf>

El Rol de la COMUNICACIÓN INTERNA en las Instituciones Gubernamentales

The Role of Internal Communication in Government Institutions

Alfonso Armando Samaniego Couto⁽¹⁾

*¹Universidad de Panamá, Magister en Comunicación Corporativa,
Correo electrónico: Samaniego-29@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-5069-2279>*

DOI: <https://doi.org/10.61454/espila.2025.7.1.002>

Resumen

La comunicación interna en las instituciones gubernamentales juega un rol crucial en la eficiencia y efectividad de las operaciones y en la implementación de políticas públicas. Este artículo analiza cómo una comunicación interna bien estructurada puede mejorar el desempeño organizacional, promover una cultura de transparencia, colaboración y como su efectividad aumenta la satisfacción y compromiso de los colaboradores. En este mismo sentido la eficiencia y la efectividad de una institución gubernamental están estrechamente vinculadas con la calidad de su comunicación interna. Por lo que, la información debe fluir de manera clara y oportuna para permitir la toma de decisiones informadas. Permitiendo así, un sistema de comunicación robusto que facilite la rápida identificación y resolución de problemas, la adaptación a cambios y la implementación de nuevas iniciativas dentro de las instituciones. Aunado a esto y en relación con lo ya mencionado, se debe tener en cuenta que la comunicación interna es un pilar para el funcionamiento eficaz de las instituciones públicas, ya que estas colaboran en la promoción de la transparencia y aporta al compromiso entre los empleados, lo cual, en última instancia, se traduce en un mejor servicio a la ciudadanía.

Palabras Clave: Compromiso, Comunicación Interna, Desempeño, Transparencia.

Línea de investigación: Relaciones Públicas, Imagen y Organización de Eventos.

Abstract

Internal communication in government institutions plays a crucial role in the efficiency and effectiveness of operations and in the implementation of public policies. This article analyzes how well-structured internal communication can improve organizational performance, promote a culture of transparency and collaboration, and increase employee satisfaction and commitment. In this same sense, the efficiency and effectiveness of a government institution are closely linked to the quality of its internal communication. Therefore, information must flow in a clear and timely manner to allow informed decision making. Thus allowing a robust communication system that facilitates the rapid identification and resolution of problems, adaptation to changes and the implementation of new initiatives within institutions. In addition to this and in relation to what has already been mentioned, it must be taken into account that internal communication is a pillar for the effective functioning of public institutions, since they collaborate in the promotion of transparency, and contributes to commitment among employees, which, ultimately, translates into better service to citizens.

Keywords: Commitment, Internal Communication, Performance, Transparency.
 Research line: Public Relations, Image and Event Organization.

Fecha de recepción, 15-10-2024
 Fecha de aprobación, 29-11-2024

Introducción

La comunicación interna ha sido reconocida como un elemento clave para el funcionamiento eficiente de las organizaciones, y en el ámbito gubernamental no es la excepción. En este contexto, la correcta gestión de los flujos de información entre las diferentes áreas de una institución pública no solo facilita la coordinación de actividades, sino que también influye en el clima laboral, la motivación de los empleados y la toma de decisiones estratégicas. Según Cuenca (2004), la estructura jerárquica y burocrática típica de las organizaciones gubernamentales puede dificultar la implementación de sistemas de comunicación interna efectivos, lo que, a su vez, impacta negativamente en el rendimiento organizacional. Esta situación resalta la importancia de estudiar cómo se gestionan los procesos comunicacionales dentro de estas instituciones.

En las instituciones gubernamentales, donde la transparencia y la eficiencia son pilares fundamentales, la comunicación interna se convierte en un recurso

estratégico para alinear a los empleados con los objetivos organizacionales y garantizar una ejecución coherente de las políticas públicas (Cohen, 2016). No obstante, Castells (2009) señala que, debido a la complejidad de las redes internas y a la dispersión geográfica y funcional de muchas entidades públicas, se generan barreras que obstaculizan la fluidez de la información, lo que puede derivar en problemas operativos y una disminución del rendimiento. Este panorama genera la necesidad de entender cómo la comunicación interna contribuye a la cohesión y eficiencia dentro de estas instituciones.

El impacto de la comunicación interna en el clima laboral es otro aspecto crítico que no debe pasarse por alto. Según Ander-Egg (1999), los trabajadores públicos que se sienten más informados y valorados dentro de la organización tienen a mostrar mayor motivación y compromiso, lo que a su vez influye en la calidad del servicio ofrecido al ciudadano. No obstante, la falta de canales efectivos de comunicación interna puede

generar desconexión, falta de cohesión y, en última instancia, desmotivación entre los empleados. Por lo tanto, resulta pertinente analizar en qué medida los flujos de información internos pueden mejorar o afectar estos aspectos dentro de las instituciones gubernamentales.

En este sentido, surge la pregunta de investigación que guía este estudio *¿De qué manera la comunicación interna influye en la eficiencia organizacional y en el clima laboral dentro de las instituciones gubernamentales?* Esta interrogante busca explorar el papel central que desempeña la comunicación interna en la operación de estas organizaciones y cómo su correcto manejo puede contribuir al éxito de las políticas públicas y a la mejora continua de los procesos.

El presente estudio tiene como objetivo analizar cómo la comunicación interna impacta en la eficiencia operativa, la cohesión organizacional y el clima laboral de las instituciones gubernamentales, con el fin de identificar estrategias que optimicen los flujos de información y fortalezcan la gestión pública.

Problemática que motiva las ideas de investigación

Partiendo de la premisa, que la comunicación interna en las instituciones públicas es un componente esencial para el logro de sus objetivos y la presentación efectiva de servicios a la ciudadanía, esta enfrenta desafíos significativos como lo es, una mala práctica informativa, ya que, esta afecta la eficiencia operativa, la cohesión organizacional y la capacidad para cumplir con los objetivos institucionales.

En este mismo sentido, otro desafío es, la falta de políticas de comunicación interna eficaces, puesto que de no existir puede traer consecuencias graves. Ya que, pueden crearse malentendidos y errores, duplicación de esfuerzos, retrasos en la ejecución de proyectos y una disminución en la moral y el compromiso de los colaboradores. Siendo así, estos problemas perjudiciales para la reputación y la imagen institucional.

Por otra parte, a pesar de la reconocida importancia de la comunicación interna, existe una brecha significativa en la literatura y en la práctica en cuanto a cómo gestionar

eficazmente este aspecto en el contexto de las instituciones públicas. Si bien es cierto, se han realizado numerosos estudios sobre la comunicación interna en el sector privado, las características y necesidades específicas del sector público requieren un enfoque diferente.

De acuerdo con, Manuel Castells (2009), desde la perspectiva de la teoría de la red, Castells argumenta que la comunicación es esencial para la construcción de una red interna eficiente en cualquier organización, incluyendo las gubernamentales, ya que el éxito de las instituciones pública depende de su capacidad para gestionar y distribuir la información internamente de manera fluida y horizontal.

Así mismo, es crucial entender cómo las particularidades del entrono gubernamental influyen en la dinámica comunicacional y qué estrategias pueden ser implementadas para mejorar la comunicación interna de manera sostenible y efectiva.

Por consiguiente, el presente estudio aborda esta brecha al investigar el rol de la comunicación interna en las instituciones públicas, identificando los principales desafíos y proporcionando soluciones basadas en evidencias. A su vez, se analizarán diferentes enfoques teóricos para proporcionar un marco comprensivo que guíe a las instituciones públicas en la mejora de sus prácticas comunicacionales, permitiendo así, la construcción de una administración pública más eficiente, transparente y capaz de responder adecuadamente a las demandas de la sociedad y de su público interno.

La Comunicación Interna

Al mismo tiempo, conviene subrayar que la comunicación interna es el proceso mediante el cual se intercambia información, ideas y mensajes dentro de una organización o institución. Su objetivo principal es asegurar que todos los miembros de la entidad estén alineados con la misión, visión, objetivos y políticas, facilitando así una colaboración efectiva y eficiente, para Félix Socorro (2012), el autor destaca la importancia de la

comunicación interna como un recurso estratégico para gestionar el cambio en instituciones públicas.

Como se afirma arriba, definitivamente en una institución, la comunicación interna abarca múltiples canales y formatos, como correos electrónicos, boletines internos, intranets, reuniones, tableros de anuncios y redes sociales corporativas. Estos medios permiten la transmisión de mensajes en diferentes direcciones: descendentes (de alta dirección hacia los empleados), ascendentes (de los empleados hacia la alta dirección) y horizontal (entre colegas y departamentos).

Dicho lo anterior, una comunicación interna efectiva es crucial para el funcionamiento armonioso de la institución. Ayuda a fomentar un ambiente de transparencia y confianza, facilita la resolución de problemas y mejora la toma de decisiones al garantizar que la información relevante esté disponible para quienes la necesiten. Además, promueve la cohesión y el sentido de pertenencia entre los funcionarios, aumentando su motivación y compromiso.

Adicional a ello, juega un papel vital en la gestión del cambio, ya que permite a los líderes explicar las razones detrás de las decisiones estratégicas, reduciendo la incertidumbre y la resistencia al cambio. Asimismo, en situaciones de crisis, una comunicación interna clara y oportuna es esencial para mantener la calma y guiar a los colaboradores.

En tal sentido, el profesor Ayala (1996), menciona que la comunicación es: “El proceso de interacción humana, así como el acto de transmisión de información, ideas o actitudes de una persona a otra” (p. 60).

Como se afirmó arriba, podemos indicar que la comunicación interna es una herramienta fundamental para el éxito organizacional, ya que facilita la coordinación, mejora el clima laboral y contribuye a la consecución de los objetivos estratégicos.

Estructura de la Comunicación Interna

De acuerdo con Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), la estructura de la comunicación interna es una guía

conceptual que organiza y define los flujos de los canales de comunicación dentro de una organización para asegurar la eficiencia y efectividad en la transmisión de información (pp. 112-113).

En este mismo sentido, podemos indicar que esta estructura se puede desglosar en varios componentes claves para la organización:

Comunicación descendente: Es la información que fluye desde los niveles superiores de la jerarquía organizacional hacia los niveles inferiores.

En cuanto a Pérez (2011), en su libro *Comunicación Estratégica*, este señala que existen tipos de comunicación que poseen funciones claves (p. 31).

Llegado a este punto, podemos destacar los siguientes aspectos:

- Enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía.
- Proporcionar a los miembros de la organización información relacionada con el trabajo.
- Facilitar un resumen del trabajo realizado.
- Adoctrinar a los miembros para que conozcan e internalicen los objetivos de la organización.

Sin embargo, pese a lo señalado anteriormente, este tipo de comunicación adolece frecuentemente de varios problemas:

- Los superiores a menudo dan a los subordinados órdenes contradictorias y excluyentes, causándoles confusión y ansiedad.
- La comunicación descendente es, con frecuencia, poco clara, pues muchas órdenes son comunicadas con prisas y dejan a los subordinados inseguros de lo que se les ha ordenado hacer.
- Puede haber dificultades por los términos utilizados, muy técnicos o cargados de jerga, lo cual hace la comunicación poco precisa.
- Puede darse la posibilidad de una cadena de mensajes en serie que va de un individuo a otro sin la seguridad de la reinformación, la cual provoca una distorsión por la acumulación de mensajes.

- La comunicación descendente puede reflejar la falta de consideración de los superiores hacia los subordinados, con mensajes repetitivos que implican falta de confianza en el interés, inteligencia o competencia de los receptores.

No obstante, la comunicación descendente es una herramienta que bien utilizada y conducida representa un recurso extremadamente importante para la dirección a la hora de dirigir a los funcionarios en el cumplimiento de las tareas propuestas.

Comunicación ascendente: Es la información que se mueve desde los niveles inferiores de la organización hacia los niveles superiores.

Precisamente, la comunicación ascendente, según Pérez (2011), resulta de gran valor para la administración, ya que la información proviene de los funcionarios y se podrá conocer mejor la opinión de estos acerca de la actuación directiva y del funcionamiento general de la institución, permitiendo oportunidades para la mejora, el aprendizaje y, en definitiva, el avance competitivo de la organización (p. 31).

Por lo tanto, existe una creciente valoración de la comunicación ascendente por considerar realizar varias funciones importantes en la vida organizativa que podemos resumir en:

- Proporcionar a los directivos una reinformación adecuada acerca de asuntos y problemas actuales de la organización, necesarios a la hora de tomar decisiones para dirigir con eficacia.
- Ser una fuente primaria de retorno informativo para la dirección que permita determinar la efectividad de la comunicación descendente.
- Aliviar tensiones al permitir a los miembros del nivel inferior de la organización compartir información relevante con los superiores.
- Estimula la participación y el compromiso de todos los miembros de la organización. De este modo, se intensifica la cohesión en la organización.

En este mismo sentido, podemos señalar que los canales de comunicación ascendentes suelen tener los siguientes problemas:

- El riesgo de facilitar el excesivo control por parte de la dirección.
- Provocar la ira del director cuando el mensaje es desagradable, así, a menudo, solo se comunican a los jefes los mensajes favorables, lo que provoca el aislamiento de los ejecutivos y otros funcionarios.
- La poca receptividad de los directores.
- Insuficiencia de canales que permitan este tipo de comunicación.

Comunicación horizontal: Es el flujo de información entre personas y departamentos al mismo nivel jerárquico.

Según Ongallo (2007), la comunicación horizontal “es la que se establece entre personas que pertenecen a un mismo nivel dentro del organigrama, sin necesidad de que estos formen parte del mismo departamento” (p. 32). Sin embargo, Vértice (2008) señala que la ausencia de la comunicación horizontal tiene consecuencias más graves que las que recaen sobre las anteriores, ya que esta se desarrolla entre los trabajadores del mismo nivel jerárquico, aunque estos no pertenezcan al mismo departamento, por lo que la comunicación debe ser fluida para, de este modo, garantizar su éxito (p. 22).

Por esto, las principales funciones de este tipo de comunicación son:

- Facilita la coordinación de tareas, permite a los miembros de la organización establecer relaciones interpersonales efectivas a través del desarrollo de acuerdos implícitos.
- Proporciona un medio para compartir información relevante de la organización entre colegas.
- Es un canal adecuado para la solución de problemas y conflictos entre colegas.
- Permite que los colegas se apoyen mutuamente.

Por otro lado, este tipo de comunicación presenta también dificultades en muchas de las organizaciones, unas veces por falta de interés de los implicados, otras porque los miembros están tan ocupados trabajando en su propia área y tienen muy poco tiempo para tareas de coordinación.

También la ausencia de canales establecidos hace que se distorsionen estos tipos de comunicación al ámbito informal.

Comunicación mixta: Implica la interacción y transmisión de información entre diferentes niveles jerárquicos y departamentos que no están directamente relacionados en la estructura organizacional.

Por supuesto que, a partir de la nueva concepción de la comunicación organizacional, se presenta un nuevo concepto en este campo. Nos referimos a la comunicación mixta, la cual involucra de manera activa a los tipos de comunicación descritos anteriormente.

Camorera y Fernández Guerrero (2001), en su trabajo Una concepción innovadora de la comunicación, mencionan que “las dos principales funciones de la comunicación en la organización, por un lado la transmisión de información, y por otro, la motivación y movilización de las personas, deben ser objeto de una profunda transformación, a partir de un eficaz aprovechamiento del gran potencial implícito latente en dicho concepto (comunicación mixta) y así constituir la base fundamental para el desarrollo de nuestra concepción innovadora de la comunicación interna en la organización” (p. 13).

Hecha esta salvedad, en este artículo se destaca, en primer lugar, a partir del análisis de la pirámide de la comunicación, la importancia de alcanzar un alto grado

de consenso para la eficacia de la comunicación interna en la organización.

Dicho lo anterior, este término adquiere especial relevancia para el fomento de la motivación, el entendimiento y respeto mutuo en pro de la riqueza estratégica, la identificación de los individuos con el grupo, la consecución de los objetivos institucionales y, en especial, la estrecha relación con un carácter sano, fuerte y eficaz del sistema de integración interna en la organización.

Sin embargo, el autor señala cuatro elementos clave para una buena comunicación interna, lo cual detallamos a continuación:

- **Claridad y coherencia:** Los mensajes deben ser claros, precisos y coherentes para evitar malentendidos, en la aplicación se debe utilizar un lenguaje sencillo y directo, y asegurar que los mensajes estén alineados con los valores y objetivos de la organización.
- **Reinformación:** La comunicación debe ser bidireccional, permitiendo a los empleados proporcionar información en doble vía sobre su desempeño y sugerencias.
- **Transparencia y confianza:** La transparencia en la comunicación promueve la confianza entre los empleados y la alta dirección.
- **Adaptabilidad y flexibilidad:** La estructura de comunicación debe ser adaptable para responder a los cambios organizacionales y tecnológicos.

Figura 2

Estructura de la comunicación interna en las organizaciones

Dentro de las organizaciones debe existir una estructura interna fundamental que asegure un proceso de comunicación fluido entre sus colaboradores.



Nota. Cuadro presentado por el autor Gómez (2007), como resultado de la investigación sobre la estructura de dos vías, lo que permite clasificar la comunicación según grado de formalidad y según sentido para el rol que debe tener la comunicación interna en las instituciones gubernamentales (p.9).

Principales Elementos de la Comunicación Interna

Con respecto a los principales elementos de la comunicación interna, estos son fundamentales para garantizar que la información fluya de manera efectiva y eficiente dentro de una organización. Sin una buena comunicación interna, una institución o empresa no puede funcionar al máximo nivel, lo que permite tener un contacto con los colaboradores y crear un mejor ambiente laboral.

- **La intranet:** Es una red privada dentro de una organización o institución que utiliza tecnología de internet para compartir información, operar sistemas y facilitar la comunicación interna. Esta es una herramienta esencial en la gestión de la comunicación interna debido a su capacidad para centralizar y distribuir información de manera eficiente y segura.
- **Tableros o murales de anuncios:** Son una herramienta tradicional pero efectiva en la comunicación interna de las organizaciones. Sirven para difundir información relevante y mantener a los empleados informados sobre diversas actividades, políticas y noticias.
- **Correos electrónicos (emails):** Los correos electrónicos (emails) son una herramienta fundamental en la comunicación interna de las organizaciones o instituciones. A pesar del avance de otras tecnologías de comunicación, el email sigue siendo ampliamente utilizado debido a su accesibilidad, rapidez y facilidad de uso.
- **Página web:** Las páginas web internas son plataformas digitales diseñadas para facilitar la comunicación y colaboración dentro de una organización o institución.
- **Redes sociales:** Las redes sociales internas se han convertido en una herramienta vital para la comunicación dentro de las organizaciones. Estas plataformas, a menudo conocidas como redes sociales corporativas o empresariales, facilitan la interacción, colaboración y el intercambio de información entre empleados de una manera dinámica y accesible.

- **Revistas corporativas:** Las revistas corporativas son una herramienta valiosa para la comunicación interna, proporcionando una plataforma para compartir noticias, logros, historias y mensajes estratégicos dentro de una organización. Estas publicaciones pueden ser tanto en formato impreso como digital, y están diseñadas para mantener a los empleados informados y comprometidos.
- **Blog corporativo:** Los blogs corporativos son una herramienta poderosa y flexible para la comunicación interna dentro de una organización o institución. Estos blogs permiten la difusión de información, la interacción entre empleados y la promoción de la cultura corporativa de manera dinámica y accesible.
- **Los manuales:** Los manuales son documentos esenciales en la comunicación interna de las organizaciones. Proporcionan directrices claras, procedimientos y políticas que ayudan a los empleados a entender sus roles y responsabilidades, así como los estándares de la organización o institución.

Funciones y Objetivos de la Comunicación Interna

Acerca de la comunicación interna, podemos señalar que esta tiene diferentes funciones y objetivos, lo cual permite que las organizaciones puedan tener un flujo positivo, proactivo y participativo de la comunicación.

Según Morales (2001), la comunicación interna tiene tres funciones claras: información, explicación e interrogación. La información es imprescindible para que las personas estén motivadas a realizar su trabajo y desarrollen correcta y eficientemente su rol informativo (p. 28).

En este mismo sentido, a través de las funciones de la comunicación interna podemos establecer herramientas comunicacionales dirigidas a informar al público interno sobre las acciones realizadas y apegadas al plan estratégico institucional o corporativo a fin de poder gestionar las siguientes acciones:

- **Flujo de información efectivo:** Implica establecer canales de comunicación que permitan la transmisión de información relevante de manera clara y oportuna entre todos los niveles jerárquicos y de departamentos dentro de la empresa.
- **Cohesión y sentido de pertenencia:** Implica crear un ambiente en el que los empleados se sientan parte de la empresa, comprendan su rol dentro de la organización y se identifiquen con sus valores y objetivos.
- **Motivación y compromiso:** Implica generar mensajes que inspiren y motiven a los empleados, promoviendo su compromiso con los objetivos y valores de la empresa.
- **Colaboración y trabajo en equipo:** Facilita la colaboración entre los distintos equipos y departamentos, promoviendo el intercambio de ideas y la resolución conjunta de problemas.
- **Alineación con la estrategia organizacional:** Permite comunicar de manera clara la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa para asegurar que todos los empleados estén alineados y contribuyan a su consecución.
- **Gestión del cambio:** Permite comunicar los cambios organizacionales de manera efectiva, proporcionando información sobre los motivos, objetivos y repercusiones de dichos cambios, así como ofreciendo apoyo y orientación durante el proceso de cambio.
- **Mejora el clima laboral:** Ayuda a crear un ambiente de trabajo en el que se fomente la confianza, promueva la comunicación abierta y se brinde apoyo para resolver conflictos y preocupaciones de manera constructiva.

Concepto de Comunicación Institucional

En cuanto al caso de la comunicación institucional, es el conjunto de procesos y estrategias que una organización emplea para gestionar y difundir información tanto interna como externamente hacia su público objetivo y la sociedad en general. Su propósito es construir y mantener una imagen positiva y coherente

de la institución, así como fortalecer su identidad y reputación.

De acuerdo con Rota (1980), esta disciplina ha existido desde que el hombre se organizó con sus semejantes para alcanzar un objetivo común. Ciertamente, la comunicación ha evolucionado con la historia y es diversa la que realizaban las tribus nómadas que unían esfuerzos para la caza de la que tenía lugar en sociedades más desarrolladas como la del Antiguo Egipto o Grecia (p. 28).

Ahora bien, conforme las sociedades evolucionaron, en su seno se crearon instituciones que respondían a funciones muy diversas: de defensa, comerciales, religiosas, políticas, culturales. Esas instituciones tenían un puesto en la sociedad y proponían ideas, modos de gobernar, valores.

En efecto, la difusión de ideas en la sociedad siempre ha estado presente. Lo que ha variado es el modo de realizarse a lo largo de la historia. De acuerdo con Julio César en La Guerra de las Galias y en otros escritos, una visión particular de su Imperio que podría compararse a tipos de comunicación política e institucional de nuestros días, como la justificación de una intervención armada en un determinado país.

Así mismo, La Porte (2005) señala que las representaciones de batallas militares, los bustos, los relieves, los relatos han sido durante siglos símbolos con gran poder comunicativo entre griegos, egipcios, aztecas y tantos otros pueblos. Esos símbolos, fomentados por los gobernantes, transmitían unos valores, desarrollados también por relatos y canciones populares (p. 36).

Además, la propagación institucional de las ideas, presente en la sociedad desde sus orígenes, adquirió con la creación de la imprenta un impulso decisivo, pues era un medio con una enorme capacidad de difusión. Los protagonistas de las luchas religiosas y políticas que tuvieron lugar en Europa aprovecharían la imprenta para difundir de modo masivo sus ideas y opiniones frente a los adversarios.

De hecho, Latuada (2011), señala que el término propaganda, en su sentido de difusión o propagación, fue

institucionalizado en 1622 con la creación de la Sacra Congregatio Christiano Nomini Propaganda (comúnmente llamado Congregatio de Propaganda Fide), que tenía la finalidad de propagar la fe católica en la recién descubierta América y contrarrestar el efecto del protestantismo en Europa (p. 73).

Más adelante, con el crecimiento de la burguesía y el desarrollo mercantil, la imprenta fue mejorando las posibilidades y nacieron los primeros periódicos y hojas volanderas, que estaban ligados a la información comercial y a la política: el primer periódico sería La Gazette, nacido en 1631, en Francia, con el apoyo de Richelieu y Luis XIII.

Posterior a ello, la prensa se desarrollaría progresivamente provocando que la difusión organizada de ideas adquiriera un papel cada vez mayor, primero en las guerras europeas, y más tarde en la Revolución Francesa (1789), en el nacimiento de los Estados Unidos (EE. UU.), en el desarrollo de los nacionalismos del siglo XIX y en la unificación de países como Italia (1870).

En efecto, en los siglos XIX-XX, el enorme desarrollo económico e industrial y los adelantos científicos provocaron el descubrimiento de nuevos medios de comunicación con un potencial de difusión extraordinario: primero la radio, después la televisión y más adelante la tecnología digital o internet. Estos medios configuraron una nueva sociedad, la sociedad de la información, dando vida a una cultura global y situando a los medios de comunicación en el centro del debate político, religioso, comercial e ideológico de todo el siglo XX.

De acuerdo con lo planteado antes, el carácter de masas de los medios de comunicación produjo que en ciertos

países se usaran como medios manipuladores durante la 1ª y 2ª Guerra Mundial.

Es decir, la comunicación institucional tiene, por tanto, muchos antecedentes históricos, pero como disciplina, se desarrolló, según lo consultado en las diferentes bibliografías, a mediados del siglo XX, unida a la comunicación empresarial, las cuales comenzaron a vender los productos a gran escala, especialmente en EE. UU., y vieron la oportunidad de comunicar con sus clientes de un modo masivo a través de las múltiples fórmulas comunicativas que ofrecían los nuevos medios.

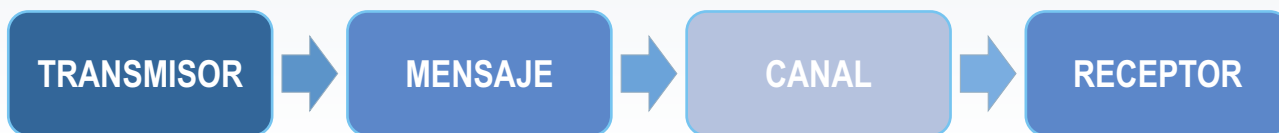
De este mismo modo, dentro de las instituciones, los sistemas de comunicación son una serie de procesos que presentan una continua modificación a través del tiempo, siempre positiva y protectora de los intereses de la organización, es decir, que es una programación de actos que conlleva a procesos de superación relacionados con metas de operación, de integración y metas morales o de progreso personal.

Según Padilla (2000), “la comunicación dentro de las organizaciones (o instituciones) no debe limitarse a transmitir con claridad instrucciones, sino que tiene que haber definido antes misiones y responsabilidades sobre las cuales gire dicha comunicación” (p. 21).

En este sentido, el autor presenta de manera gráfica dos modelos de comunicación dentro de las organizaciones, considerando los elementos tradicionales del proceso comunicativo (emisor, mensaje, medio, receptor) y las afirmaciones expuestas anteriormente.

Estos modelos son representados gráficamente de la siguiente manera:

Figura 3
Modelo unidireccional



Nota. Cuadro presentado por el autor Padilla (2000), como resultado de la investigación para el modelo unidireccional de comunicación el cual se caracteriza a través de un proceso comunicacional de transmisor a receptor a través de una sola vía (p. 21).

Igualmente, este modelo se caracteriza debido a que el proceso de comunicación va del transmisor al receptor en una sola vía. Entre las ventajas de este modelo se evalúa lo rápido y lo seguro, pues el emisor ejerce control sobre el envío del mensaje, a la vez que conserva la autoridad dentro del proceso.

Ahora bien, la principal desventaja es perder la fase de expresar sugerencias sin que se dé la oportunidad de una interacción en el proceso.

A causa de esto, la comunicación ha dejado de ser únicamente un intercambio de información para convertirse en una compleja red de sistemas que, relacionadas con otras ciencias, impulsan el desarrollo de los seres humanos. Por consiguiente, la comunicación dentro de una institución se desarrolla en un sistema complejo y abierto influenciado por el medio ambiente e influye en él, implica mensajes, propósitos, direcciones y medios empleados; además, esta comunicación involucra actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales.

Por consiguiente, resalta la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones; sin embargo, Smith y Wakeley (1977) señalan que “las organizaciones no pueden sobrevivir sin comunicación, ya que, dentro de estas, el sistema de comunicación tiene unidos a los demás” (p. 153).

Además, para lograr alcanzar objetivos personales es necesario coordinar las actividades. En el aspecto institucional, la búsqueda de los objetivos representa el principal interés de la organización, el cual debe basarse, siempre, en la convivencia y la cooperación de los miembros de la institución. Es decir, ahí es donde radica la importancia de la comunicación dentro de las instituciones; a través de ella se puede recoger y proporcionar información que estimule la cooperación de los individuos.

Con respecto a Martín (2001), la comunicación: “Es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer las relaciones interpersonales y funcionales que ayudan a trabajar juntos para interpretar los cambios

coordinando el cumplimiento de responsabilidades específicas en la organización” (p. 36)

Por otra parte, los sistemas de comunicación tienden a evitar conflictos entre los esfuerzos y la duplicidad de tareas u omisión de otras; contribuyen a dar confianza, estimular y motivar a los integrantes del grupo de trabajo, además de aportar toda la información necesaria para que la toma de decisión no responda a la inspiración o al capricho de una sola persona o integrante del equipo de trabajo.

Dicho lo anterior, es importante reconocer la cooperación y coordinación del trabajo desarrollado dentro de la institución: no podrá cumplir la función sin servirse de los medios, técnicas, conocimientos y procedimientos de la comunicación, elementos que se tomarán muy en cuenta en la ejecución de la auditoría presentados en los próximos capítulos.

Plan de Comunicación Interna (PCI)

Por lo que se refiere a un Plan de Comunicación Interna (PCI), es una herramienta estratégica que utilizan las organizaciones para gestionar y coordinar de manera efectiva el flujo de información dentro de la institución. Su objetivo principal es asegurar que todos los funcionarios, desde la alta dirección hasta los niveles operativos, estén alineados y bien informados sobre los objetivos, políticas, procedimientos y cambios relevantes en la organización.

Como se afirma arriba, este tipo de plan es esencial para fomentar una cultura de transparencia, colaboración y compromiso entre los funcionarios.

Para Hermosilla (2005), el plan de comunicación es un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), y que recoge metas, estrategias, público objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación, con esta herramienta se trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar

las líneas maestras de una gestión informativa y comunicativa específica para la entidad (p. 4).

Mientras que Capriotti (2006), especialista en relaciones públicas y comunicación institucional, define el plan de comunicación interna como una herramienta estratégica que busca gestionar la identidad y cultura organizacional a través de la comunicación. Capriotti señala que este plan debe incluir objetivos claros, estrategias definidas y un sistema de evaluación para medir su efectividad y realizar ajustes según sea necesario (p. 17).

Elementos del Plan de Comunicación Interna

Según el Programa de PYMES (2012), un plan de comunicación cuenta con los siguientes elementos:

1. **Análisis:** Estudio de la información del entorno externo e interno. FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
2. **Antecedentes:** Análisis de la información de la empresa o institución.
3. **Objetivos:** Se deben señalar cuáles son los objetivos, qué se quiere comunicar con las actividades que se pongan en marcha.
4. **Público Objetivo:** Es imprescindible determinar a quiénes se va a dirigir el plan.
5. **El mensaje:** Es el elemento que se quiere comunicar eligiendo las características o atributos a comunicar, así como el tono o estilo de la comunicación.
6. **Estrategia:** Elección del modo a desarrollar cada una de las áreas de comunicación con el fin de alcanzar los objetivos.
7. **Acciones:** Concreción de las actividades a desarrollar y los medios a utilizar para desarrollar el plan.
8. **Cronograma o calendario:** Planificación en el tiempo de cada una de las acciones.
9. **Presupuesto:** Cantidad económica que se destinará a la puesta en marcha del plan estratégico de comunicación interna.
10. **Control y seguimiento:** Medición del transcurso y cumplimiento del plan.

11. Indicadores:

- **De realización física:** Miden el grado real de cumplimiento de las acciones programadas.
- **De realización financiera:** Mide qué presupuesto real ha sido ejecutado sobre el presupuesto en principio destinado a esta acción de promoción y divulgación.
- **De impacto:** Mide el número real de personas impactadas a través de las acciones puestas en marcha.
- **De resultado:** Mide el número real de resultados alcanzados.

Presentación del Plan de Comunicación Interna

Seguidamente, se presenta el contenido de los aspectos fundamentales que contribuirán a la consecución de los objetivos descritos arriba, de forma tal que la institución pueda dinamizar su gestión de comunicación interna y lograr así una mayor cohesión entre los miembros de la institución, desde una perspectiva particular; y entre la institución y sus diversos públicos externos en general.

Es importante señalar que, la responsabilidad del desarrollo de este plan recae sobre la oficina de relaciones públicas en apoyo con la oficina institucional de recursos humanos de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), por lo que las actividades aquí descritas tendrán fundamentalmente dicho destino.

Por otra parte, se hace necesario la realización de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), ya que es una herramienta estratégica fundamental para la evaluación del entorno interno de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

En este mismo sentido, y en el contexto del planteamiento del diseño del Plan de Comunicación Interna de la SSR, este análisis proporcionará una visión integral de los factores que pueden influir en la efectividad del plan.

Estrategias de Comunicación Interna

Con respecto al logro de los objetivos propuestos en este plan, se han diseñado algunos programas que contemplan en su haber actividades que buscan fortalecer los niveles de comunicación dentro de la institución.

De este mismo modo, se plantea a través de un esquema cada estrategia con una descripción general de los recursos y los responsables de ejecutar dicha estrategia, para un mayor y mejor entendimiento de lo que abarca dicha iniciativa.

Situación Actual del Problema

Actualmente, las instituciones públicas ejercen su labor de servicio a los ciudadanos; sin embargo, por falta de un plan de comunicación interna, estas no se gestionan de la mejor manera, esto es por la falta de herramientas de información y comunicación con que cuentan las instituciones pues, aunque tienen una oficina de relaciones públicas, éstas solo se dedican a informar al público externo, dejando a un lado a los principales voceros de las instituciones que son los colaboradores.

Dicha situación hace vulnerable a las instituciones públicas de posibles críticas y malas interpretaciones que pueden resultar por la falta de divulgación, lo que abona un aspecto adicional, al no informar de forma adecuada a los colaboradores.

En este mismo sentido, es así como este artículo, tiene como intención analizar y poner en perspectiva la falta de ejecución de planes de comunicación enfocados al público interno de las instituciones públicas, que sirvan como vínculos para difundir y compartir las distintas piezas informativas de manera positiva para las organizaciones.

Preguntas de Investigación

- ¿Qué tan importante es la comunicación interna para el desarrollo de las externas?

- ¿Cómo impacta el diseño de herramientas y recursos de comunicación en el proceso de divulgación de las instituciones públicas?

Clase de Estudio

Con respecto al estudio que se plantea en este artículo, es de tipo descriptivo, debido a que la escogencia del tipo de investigación que se desea realizar determinará los pasos a seguir, sus técnicas y métodos que puedan ser empleados en el mismo, ya que pretende resaltar las características primordiales que se manifiestan en el fenómeno investigado.

Hecha esta salvedad, para la ejecución del presente artículo se planteó la investigación descriptiva, de acuerdo con Miró (2006), ya que su objetivo dentro del proceso investigativo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y personas (p.17).

Población y Muestra

En relación con este proceso, se propone una participación de 100 personas relacionadas al ámbito gubernamental como privado, para posteriormente extraer de dicho segmento una representación prudente que pueda constituirse en la muestra del estudio.

La población del estudio lo constituyen personas internas y externas de las instituciones públicas, los cuales se destinaron a entrevistar al alrededor de 100 personas.

Instrumento

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas, en el cuestionario, el instrumento a utilizar, se realiza una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas, siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

De acuerdo con Casas Jiménez (2006), en la Guía Técnica para la Construcción de Cuestionarios, podemos decir que mediante un cuestionario elaborado de forma estructurada es importante formular las preguntas en el mismo orden cada uno de los encuestados. Aunque puede utilizarse de manera independiente, sus resultados mejoran cuando se contextualizan previamente en un marco teórico bibliográfico y cuando se acompaña con técnicas cualitativas, como el grupo de discusión o la entrevista personal en profundidad, cuya información cualitativa puede orientarnos hacia una formulación más coherente de las preguntas de la encuesta (p. 52).

En este mismo sentido, y para efecto de este estudio, la cual permitió obtener información sobre la realidad de la comunicación interna en las instituciones públicas, se dispuso de un cuestionario que plasmara la realidad de la información y comunicación dentro de las organizaciones gubernamentales.

Por lo que las opciones de respuestas de las preguntas del cuestionario fueron organizadas bajo la escala de tipo Likert, para mejor comprensión de los entrevistados, a la vez que contribuyó a facilitar el proceso de tabulación de los resultados obtenidos.

Análisis de los resultados

Definitivamente, es importante señalar que toda institución pública debe sostener un sistema de comunicación eficiente para poder mantener la pertenencia de los colaboradores fieles a los objetivos de la institución; sin embargo, lo que se ha podido palpar en el estudio diagnóstico realizado en este artículo es que, se hace necesario que las instituciones públicas pongan en marcha un plan de comunicación interna basado en la creación y fortalecimiento de herramientas de comunicación bien diseñadas, puesto que al contestar las interrogantes, los encuestados señalaron que en algunas instituciones públicas los materiales informativos que se distribuyen solo se referían a programas específicos de la institución.

Dicho lo anterior, aunque muchos de los encuestados reconocieron que existen diversos mecanismos de comunicación, los aspectos importantes como misión, visión e, inclusive, los antecedentes de la institución son desconocidos por los miembros de la organización, situación que poco abona a la proyección de imagen por parte de la institución hacia sus diferentes públicos.

Por consiguiente, al tener un nivel tan bajo de información, es obvio que la población laboral no se identifica con la institución y, mucho menos, se siente motivada.

Ahora, pese a todos los resultados arrojados por el estudio, los encuestados no descalificaron totalmente la gestión realizada por las instituciones, señalando que es regular, aunque con otros indicadores inferiores, los resultados arrojaban índices negativos en las respuestas. Sin embargo, esto permite deducir que los diferentes públicos tanto internos como externos reconocen el breve esfuerzo que hacen las instituciones por tratar de cumplir un mínimo de gestión comunicativa. Lo que, a todas luces, es insuficiente para una organización del Estado.

Es por ello, por lo que, en nuestras recomendaciones, señalaremos la elaboración de un plan de comunicación interna enfocado en fortalecer los canales de comunicación y potenciar una verdadera gestión informativa interna para los colaboradores y directivos de las entidades públicas. Esta iniciativa propiciará el intercambio de información entre los miembros de la institución indistintamente de su posición jerárquica y, lo que es mejor, le dará una proyección de imagen institucional más cónsona con la identidad pública de las instituciones.

Por esto, se busca que los colaboradores sean capaces de ser agentes de información a todo lo largo y ancho de sus respectivas instituciones, en caso de que algún agente externo requiera información. Esto aumentará el grado de percepción positiva que se pueda tener fuera de la institución.

Conclusiones

Este artículo científico tuvo la finalidad de conocer la percepción y opinión de diversos profesionales que han ejercido labores tanto en organizaciones públicas como privadas, por lo que, a lo largo de este proceso, hemos logrado identificar y abordar las necesidades de comunicación interna de las organizaciones públicas.

Cabe señalar que, durante la fase de diagnóstico, pudimos identificar áreas de oportunidad y desafíos en la comunicación interna, lo que nos permitió desarrollar recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de las organizaciones públicas. A través de diseños e implementación de estrategias y herramientas de comunicación, adicional a ello, recomendamos que el proceso de comunicación debe ser fluido, con la intención de promover el diálogo y el fortalecimiento de la identidad institucional entre los funcionarios.

De este mismo modo, la evaluación y seguimiento continuo permitirá obtener información valiosa sobre el impacto de las iniciativas, logrando realizar los ajustes necesarios. Este enfoque basado en la mejora continua permitirá a las instituciones públicas ser receptivos a las necesidades cambiantes de la institución y su entorno.

Al finalizar este artículo, podemos afirmar con confianza que las instituciones públicas en Panamá podrán contar ahora con una comunicación interna más eficiente, efectiva y alineada con sus objetivos institucionales.

Mirando hacia el futuro, es fundamental mantener el impulso generado en este artículo ya que brinda una guía para que los encargados de las comunicaciones internas de las instituciones puedan seguir trabajando para fortalecer y mejorar continuamente los procesos de comunicación interna.

En última instancia, esta investigación representa un paso adelante en el camino hacia la excelencia operativa y el cumplimiento de su misión institucional. A través de una comunicación interna sólida y efectiva, se estará construyendo un futuro más brillante para las instituciones gubernamentales.

Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones al momento de elaborar este artículo, podemos mencionar las siguientes:

- **Las instituciones públicas deben crear un comité de comunicación interna:** El mismo debe dedicarse a la comunicación interna que incluya representantes de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la institución. Este comité será responsable de supervisar la implementación del plan de comunicación interna, identificar nuevas oportunidades y desafíos, y garantizar la coherencia y eficacia de las iniciativas de comunicación.
- **Desarrollar un manual de comunicación interna:** Elaborar un manual que establezca las pautas, procedimientos y mejores prácticas para la comunicación interna en las organizaciones públicas. Este manual servirá como una herramienta de referencia para todos los colaboradores, asegurando la consistencia y calidad en la transmisión de información dentro de la institución.
- **Fomentar la participación y reinformación:** Implementar mecanismos que promuevan la participación de los colaboradores en los procesos de comunicación interna, como reuniones regulares, encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias. Además, es fundamental establecer canales de reinformación que permitan a los colaboradores expresar sus opiniones, inquietudes y sugerencias de manera abierta y constructiva.
- **Utilizar diversos canales de comunicación:** Emplear una variedad de canales de comunicación interna para llegar a diferentes audiencias y adaptarse a sus preferencias y necesidades. Esto puede incluir correos electrónicos, boletines informativos, intranet, reuniones presenciales, carteles en áreas comunes, entre otros.
- **Capacitar a los líderes en comunicación:** Brindar capacitación a los líderes y supervisores en habilidades de comunicación efectiva, liderazgo comunicacional y gestión de equipos. Los líderes desempeñan un papel clave en la transmisión de mensajes claves y en fomento de una cultura de

comunicación abierta y transparente en la organización.

- **Evaluar y ajustar continuamente:** Establecer indicadores de desempeño y realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto y la eficacia de las iniciativas de comunicación interna. Utilizar los resultados de estas evaluaciones para realizar ajustes y mejoras según sea necesario, garantizando la relevancia y la eficacia continua del plan de comunicación interna.

Al seguir estas recomendaciones, las instituciones públicas estarán mejor posicionada para fortalecer su comunicación interna, promover la colaboración y el compromiso de sus colaboradores, y alcanzar sus objetivos institucionales de manera más efectiva y eficiente.

Referencias Bibliográficas

- Arranz, J. C. (1997). Gestión de la identidad empresarial y su impacto sobre los resultados. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Ayala, Rafael. (1996). Principios y teorías de la comunicación. 2ª ed. Universidad de Panamá. Panamá.
- Balmer, J. y E. Gray. (1999). "Corporate Identity and corporate Communications: Creating a Competitive Advantage". *Corporate Communications: An International Journal*, 4 (4), pp. 171-176.
- Barquero, J. (2001). Comunicación y Relaciones Públicas. McGraw Hill. Madrid. pp. 198.
- Barnett, M.; Jermier, J. y Lafferty, B. (2006). Reputación corporativa. Ed. Landscape.
- Berstein, D. (1986). La imagen de la empresa y la realidad. Barcelona.
- Capriotti Pueri, Paul. (1999). Planificación estratégica de la imagen corporativa. 4ª ed. Ed. IIRP Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Málaga, España.
- Capriotti Pueri, Paul. (2009). Branding corporativo: fundamento para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Librería de la Empresa. Chile.
- Castro, Benito. (2007). El auge de la comunicación corporativa. Creative Commons. México.
- Chaves, Norberto, (2009). La imagen corporativa. Ed. Gustavo Gili. México.
- Chiaps, J. (1991). El mercado son personas. McGraw Hill, Interamericana de España. S. A. Barcelona, España. pp. 153.
- Christensen, L y Askegaard, S. (2001). Identidad e imagen corporativas revestida: una perspectiva semiótica. *Revista europea de marketing*. Londres.
- Costa, Joan. (1993). Identidad corporativa. Ed. Trillas. México. pp. 312.
- Fernández Collado, Carlos. (1999). Comunicación de las organizaciones. 2ª. Edición, Editorial Trillas. México, D. F. pp. 349.
- Greener, Tony. (1995). Imagen y relaciones públicas. Ed. Pirámide. Madrid, España. pp. 155.
- Hawn, R. (1998). "Image vs. Identity". *Trends*, 14, pp. 22-27.
- Hatch, Mary Jo y Schultz, Majken. (1997). Relaciones entre organización, cultura, identidad e imagen. *Revista europea de marketing*. Londres.
- La Porte, José María (2005). Potencialidad de la comunicación creativa. Urbe. Buenos aires, Argentina.

- Latuada, Paola. (2011). Relaciones públicas nuevos paradigmas. Centro de Estudios en Diseño y comunicación. Madrid.
- López, Luis. (2003). Comunicación social. Ed. Félix Varela. La Habana.
- Lozano, Fernando. (1985). Manual práctico de las relaciones públicas. Ed. Revista de relaciones públicas. 2ª edición. Madrid.
- Marín, Antonio Lucas (2001). La comunicación en la empresa y las organizaciones. Ed. Boch. Madrid.
- Marín Calahorro, F. (2014). Protocolo y comunicación. Los medios en los actos públicos. Editorial Bayer Hnos., S.A. Barcelona. 2000.
- McGraw-Hill Davis, K y Newstrom J. (1994). El comportamiento humano en el trabajo. Prentice Hall. México. pp. 426.
- Muriel, María Luisa y Rota, Gilda. (1980). Comunicación institucional: un enfoque social de relaciones públicas. Ed. Andina. Quito, Ecuador.
- Olins, W. (1995). The new guide to identity: how to create and sustain change through managing identity. Gower Publishing, Ltd.
- Pérez, Rafael Alberto. (2001). "Estrategias de comunicación". Ed. Ariel. 4ª ed. Barcelona.
- Peiro, Rosario. (2021). Comunicación horizontal. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>.
- Ramírez, F. y Rojas L. (2004). El desarrollo de la identidad corporativa: Función Inherente de la Gestión Comunicacional. Punto Fijo, Revista Multiciencias. Vol. 4. Nº 1. México. pp. 177.
- Ramos Padilla, Carlos. (2000). La comunicación: un punto de vista organizacional. 3ª ed. Ed. Trillas. México.
- Saladrigas, Hilda. (2005). Introducción a la teoría y la metodología en comunicación. Ed. Félix Varela. La Habana.
- Samuels, Joaquín. (1997). Las relaciones públicas en la empresa. Ed. Visión. Madrid.
- Smith, Oscar. (2002). Marketing de imagen. Ed. Anónima. México.
- Tejada Palacios, Luis. (1987). Gestión de la imagen corporativa: creación y transmisión de la identidad de la empresa. Barcelona.
- Toffler, Alvin. (1986). La empresa flexible. Barcelona.
- Van Riel, Cees M. B. Comunicación corporativa. Ed. Prentice Hall Hispanoamérica. Madrid, España. 1997. pp. 241.
- Villafañe, Justo. (2004). La buena reputación: claves del valor intangible de las empresas. Editorial Pirámide. Madrid.
- Wakeley, John y Smith, Henry. (1977). Psicología de la conducta industrial. McGraw Hill. México.

Factores y barreras que afectan la calidad y acceso a la atención de salud en Darién, Panamá

Factors and barriers affecting the quality of and access to Health Care in Darién, Panama

*Anabys González⁽¹⁾, Vidanis Gutiérrez⁽²⁾, Eddier Julio⁽³⁾, Amarilis Vergara⁽⁴⁾
Materia Metodología de la Investigación II, 2024, Universidad Interamericana de Panamá,
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto*

¹Anabys Del Carmen González Barría, <https://orcid.org/0009-0004-0541-4074>

²Vidanis A. Gutiérrez Moreno, e-mail: vidanisg08@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-0689-6423>

³Eddier David Julio Morhaim, <https://orcid.org/0009-0003-8028-8699>

⁴Amarilis Vergara Alba, e-mail: AmarilisVergara8@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0000-2215-2476>

DOI: <https://doi.org/10.61454/espila.2025.7.1.003>

Resumen

Actualmente, la situación en Darién presenta un panorama de inequidad y vulnerabilidad en la atención sanitaria. Los centros de salud son insuficientes y, en muchos casos, no cuentan con el equipamiento y el personal necesario para atender las necesidades de la población. (Sánchez et al., 2021). La relevancia del problema radica en el hecho de que esta situación de desatención y falta de acceso no solo afecta la salud física de los habitantes de Darién, sino también su desarrollo social y económico. Esta investigación surge de la necesidad de visibilizar las condiciones específicas del sistema de salud en Darién, dado que su ubicación remota y las limitadas vías de comunicación han generado, históricamente, una desigualdad significativa en comparación con otras provincias del país. La importancia de este trabajo radica en su potencial para impactar positivamente a nivel social e institucional. Este trabajo permitió identificar diversos factores críticos que afectan la calidad y el acceso a los servicios de salud en Darién, Panamá. Factores socioeconómicos, como la pobreza generalizada y el bajo nivel educativo, limitan significativamente la capacidad de la población para acceder a servicios médicos y entender la importancia de la atención preventiva. En cuanto a la factibilidad de este proyecto, la investigación es viable y está respaldada por una metodología que considera tanto el análisis de datos cuantitativos, como el de experiencias cualitativas y el testimonio de profesionales y usuarios de los servicios de salud en Darién. Esta investigación se desarrollará con un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos a través del análisis de datos secundarios.

Palabras clave: Acceso a servicios públicos, atención primaria de salud, desigualdad en salud, Panamá, vulnerabilidad sanitaria.

Abstract

Currently, the situation in Darién presents a panorama of inequity and vulnerability in health care. Health centers are insufficient and, in many cases, do not have the necessary equipment and personnel to meet the needs of the population. (Sánchez et al., 2021). The relevance of the problem lies in the fact that this situation of neglect and lack of access not only affects the physical health of the inhabitants of Darién, but also their social and economic development. This research arises from the need to make visible the specific conditions of the health system in Darién, given that its remote location and limited communication channels have historically generated significant inequality compared to other provinces in the country. The importance of this work lies in its potential to positively impact at a social and institutional level. This work allowed us to identify various critical factors that affect the quality and access to health services in Darién, Panama. Socioeconomic factors, such as widespread poverty and low educational levels, significantly limit the population's ability to access medical services and understand the importance of preventive care. Regarding the feasibility of this project, the research is viable and is supported by a methodology that considers both the analysis of quantitative data and qualitative experiences and the testimony of professionals and users of health services in Darién. This research will be developed with a mixed approach, combining quantitative and qualitative methods through the analysis of secondary data.

Keywords: Access to public services, primary health care, health inequality, Panama, health vulnerability.

Fecha de recepción, 15-11-2024
Fecha de aprobación, 13-12-2024

1. Introducción

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (Pashanaste Cobos & Pinedo Bardales, 2016)”. Es un indicador crucial para evaluar la calidad de los servicios de salud, y deben ser vistos como un derecho de la salud ya que refleja la percepción y experiencia del paciente con respecto a la atención recibida (Jesús Herrera et al., 2017).

A nivel mundial, el uso de los servicios de salud es un proceso rutinario de mucha complejidad que permite la detección y el tratamiento tempranos de las enfermedades y puede mitigar sus impactos negativos. Existen factores que facilitan la accesibilidad a estos servicios, pero también existen elementos que lo dificultan (Winkelmann et al., 2022).

Latinoamérica se caracteriza por ser una región con alto nivel de desigualdad, en donde la mayor parte de la población utiliza servicios de atención primaria de salud

(APS) prestados por centros estatales, sometidos a creciente demanda, reconociéndose en la región la necesidad de incluir investigaciones sobre la satisfacción del usuario de APS para aumentar la calidad de atención (Padilla-Meléndez & Bravo-Vallejos, 2023). En Panamá, un estudio sobre la percepción del usuario sobre la calidad de servicio en las instituciones de salud pública, mostró que un 53.3% de los encuestados manifiestan insatisfacción en la atención de los servicios que reciben, concluyendo que la calidad del servicio es baja (Liseyka et al., N.d.).

Esta investigación surge de la necesidad de visibilizar las condiciones específicas del sistema de salud en Darién, dado que su ubicación remota y las limitadas vías de comunicación han generado, históricamente, una desigualdad significativa en comparación con otras provincias del país. Además, existen factores culturales y socioeconómicos particulares de la región que complican aún más la prestación y el aprovechamiento de servicios médicos adecuados.

Este trabajo tiene como objetivos identificar los principales factores que limitan la calidad de los servicios médicos en Darién, analizar las barreras de acceso que enfrenta la población en la región y proponer posibles alternativas para reducir dichas barreras y optimizar la atención en salud.

Darién, conocida por su diversidad cultural y extensión geográfica, enfrenta desafíos particulares en cuanto a la atención sanitaria, debido a su difícil acceso, el limitado desarrollo de infraestructura y los escasos recursos humanos y materiales en los servicios de salud. Estos factores se traducen en una atención médica deficiente y en barreras significativas que limitan el acceso a servicios básicos de salud, afectando principalmente a las comunidades indígenas y rurales que constituyen la mayor parte de la población de la región. (MINSA, 2020)

La importancia de este trabajo radica en su potencial para impactar positivamente a nivel social e institucional. En términos sociales, la investigación pretende servir como una herramienta que permita a los responsables de

políticas públicas, organizaciones de salud y entidades comunitarias identificar áreas prioritarias de intervención y desarrollar estrategias que consideren las condiciones y necesidades específicas de la población de Darién.

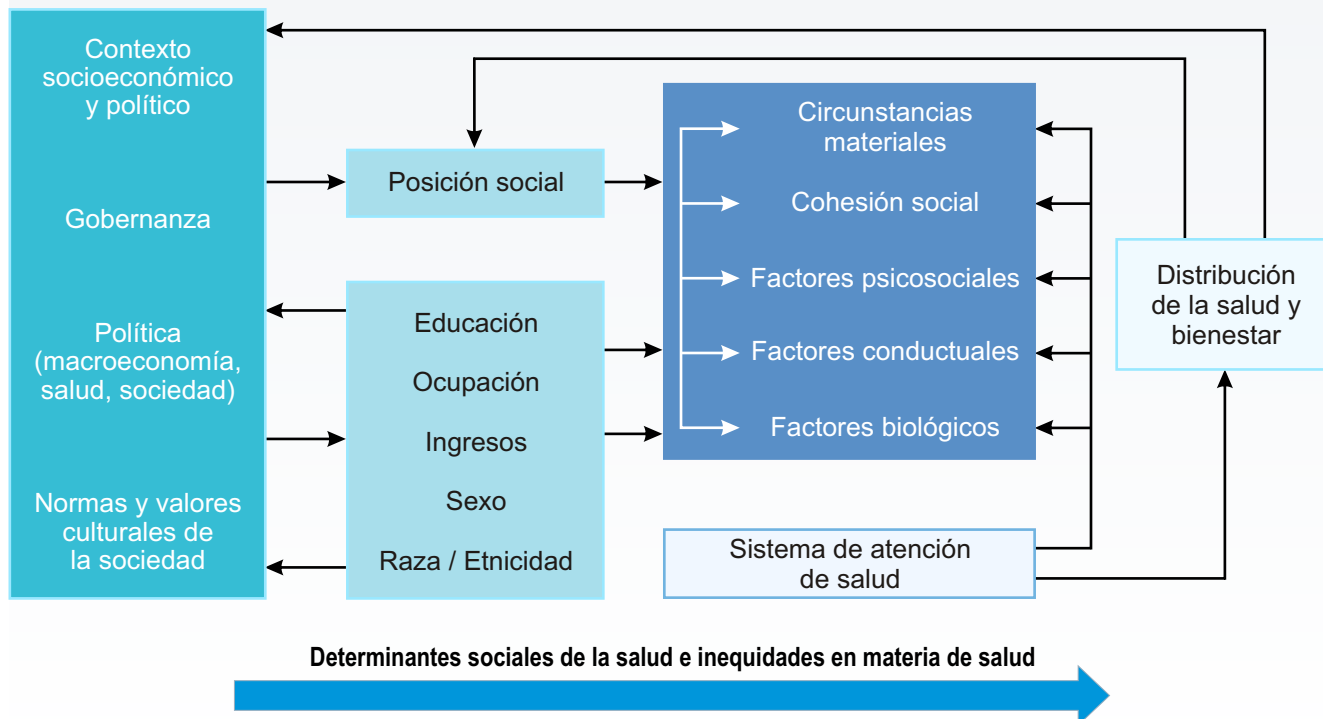
El objetivo general es analizar los factores y barreras que afectan la calidad y el acceso a la atención de salud en la región de Darién, Panamá, mediante una revisión exhaustiva de la literatura existente, para ofrecer una comprensión profunda de los desafíos que enfrenta esta área en términos de salud pública.

2. Desarrollo

La accesibilidad a la salud se define como la posibilidad de que un usuario que necesite utilizar los servicios de salud, tenga acceso a ello. Las instalaciones, bienes y servicios de salud deben ser accesibles para todos. La accesibilidad presenta tres dimensiones que se superponen, a saber, la aceptabilidad, que se refiere al hecho de que todas las instalaciones, bienes y servicios de salud deben respetar la ética médica y ser culturalmente apropiados y sensibles a las necesidades de cada persona; la calidad, es decir que las instalaciones, bienes y servicios de salud deben ser científica y médicamente adecuados, además de correctos; y la universalidad, por lo cual los derechos humanos son universales e inalienables, es decir, todas las personas del mundo deben poder ejercerlos y por ende toda persona que requiera una atención tiene el derecho de recibirla (Derechos Humanos, n.d.)

Se han realizado también estudios más contemporáneos con el propósito de identificar barreras de accesibilidad a un servicio de salud en la población en general donde se identificaron cinco barreras para el acceso a un servicio de salud y fueron: El miedo o vergüenza a atenderse en un centro de salud del estado, la percepción de baja calidad de atención por parte del usuario, barreras de índole geográfico, barreras económicas relacionadas al transporte y la percepción de no estar tan grave como para necesitar un servicio de salud (Otis & Brett, 2008)

El marco conceptual de los determinantes sociales de la salud



Fuente: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>

El uso de los servicios de salud está influenciado por tres factores principales según el modelo de Andersen (1968):

- **Factores predisponentes:** son características individuales (edad, sexo, educación, ocupación, etnia, creencias sobre la salud) y contextuales (composición social, normas culturales, valores organizacionales) que afectan la disposición a utilizar los servicios de salud.
- **Factores capacitantes o habilitantes:** los factores financieros y organizacionales son considerados habilitantes para la utilización de servicios de salud. En el nivel contextual, está lo referido a los recursos disponibles destinados a los servicios de salud con los que cuenta la comunidad, como el ingreso per cápita en la comunidad, afluencia de personas, la

tasa de cobertura de seguro de salud, los precios relativos de insumos y servicios, entre otros.

- **Factores de necesidad:** a nivel individual se diferencia la necesidad de servicios de salud percibida (como una persona ve y percibe su salud general, estado funcional o síntomas patológicos) y la necesidad de servicios de salud evaluada (punto de vista profesional, evaluación objetiva del estado de salud y la necesidad de tratamiento).

Darién, con una superficie de 16,290.2 km², es la provincia más grande del país y presenta características diversas y peculiares propias de su geografía, lo que dificulta el acceso a la población que allí reside. La mayor parte del territorio es selvática, siendo una de las fuentes de mayor biodiversidad tanto nacional como para el mundo entero. A pesar de que es la provincia con menos habitantes del país, con aproximadamente

54,235 personas, con una densidad de 4.5 habitantes por Km² al 01 de julio de 2023, según estimación del Departamento de Registros y Estadísticas del INEC (INEC, 2023)

El transporte en la provincia de Darién debido a la dispersión que existe de las comunidades se dificulta, aunado a las condiciones geográficas del área se torna difícil, por lo que la provincia es considerada como área de difícil acceso. (Pérez & Hernández, 2017)

En esta región del país, el acceso a servicios de salud es limitado e insuficiente para atender las demandas de

servicios de la población, cuentan con poco personal de salud especializado, insuficiente disponibilidad de insumos, infraestructuras inadecuadas y con importantes necesidades de mejoras y mantenimiento. Los servicios de salud son brindados de manera directa por el Ministerio de Salud de Panamá, institución responsable de la garantía del derecho a la salud, competencia que ejerce a través de la Dirección Regional de Salud de Darién. En esta zona, la Caja de Seguro Social carece de presencia y oferta de servicios, por lo cual es el MINSA la principal proveedora de atenciones en salud.

Figura 1

Recursos humanos del sistema de salud

	Médicos	Enfermeras	Auxiliar	Inspector	Educador	Nutricionistas	Camas	Odontólogos
La Palma	4	6	10	1	1	1	14	1
Yaviza	1	1	8	1	1	0	15	1
El Real	1	1	8	1	1	0	14	1
Garachiné	1	1	6	1	1	0	8	1
Santa Fe ^{1'}	1	1	2	1	0	0	2	0
Sambú	1	0	1	1	0	0	0	0
Chepigana	0	0	1	0	0	0	0	0
Jaqué	1	1	3	1	0	0	3	1
Total	10	11	39	7	4	1	56	5

Fuente: (G.2 Inventario de Recursos Humanos y Físicos, n.d.)

El sistema de salud cuenta con diez facultativos, de los cuales tres son médicos internos, y además hay cinco médicos generales y dos son especialistas. También hay cinco odontólogos, siete inspectores de saneamiento ambiental, cuatro educadores para la salud y una nutricionista. En los hospitales de La Palma, Yaviza y Garachiné hay equipos de laboratorio y farmacia y personal calificado para su manejo. En las instalaciones de salud de La Palma hay servicios de laboratorio y farmacia. (G.2 Inventario de Recursos Humanos y Físicos, n.d.)

3. Diseño y Metodología

Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrollará con un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos a través del análisis de datos secundarios. Este enfoque resulta adecuado para abordar un tema en el cual los factores cuantitativos (estadísticas de acceso y calidad de salud) son fundamentales para entender la dimensión del problema, mientras que los aspectos cualitativos

(percepciones de barreras culturales y socioeconómicas, factores geográficos) proporcionan una comprensión más profunda de las experiencias de la población afectada.

Tipo de investigación

Dado que se basa en el análisis de información preexistente y no se realizará trabajo de campo, esta investigación es de tipo documental y descriptivo. El enfoque documental implica la recopilación, revisión y análisis de fuentes secundarias, tales como informes gubernamentales, estadísticas oficiales, investigaciones académicas, reportes de organizaciones no gubernamentales y estudios previos realizados en el área de Darién y en contextos similares. La naturaleza descriptiva de la investigación permitirá realizar una exploración y caracterización de los factores y barreras que afectan la calidad y el acceso a los servicios de salud en la región, sin la intervención directa en el contexto de estudio.

Fuentes de información

- Estadísticas oficiales
- Revisión de literatura científica
- Informes de organizaciones no gubernamentales (ONG)
- Documentos de políticas y normativas de salud

Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento para la recopilación de datos en esta investigación constará de las siguientes etapas:

- Identificación de palabras clave: Se utilizarán palabras clave relevantes para la búsqueda de documentos y fuentes, tales como “acceso a la salud en Panamá,” “barreras en la atención de salud en Darién,” “determinantes sociales de la salud en áreas rurales” y “disparidades en servicios de salud.”
- Revisión sistemática de bases de datos y sitios web oficiales: Se llevará a cabo una búsqueda exhaustiva en bases de datos académicas y en repositorios institucionales de organismos públicos y privados.
- Selección y filtrado de documentos: Los documentos recopilados serán revisados para asegurar que

cumplan con criterios de relevancia, actualidad y precisión.

- Organización y categorización de la información: La información relevante será organizada y categorizada según los principales factores de estudio, tales como barreras geográficas, socioeconómicas y culturales, además de aspectos relacionados con la infraestructura y los recursos de salud.

Análisis de Datos

El análisis de los datos se llevará a cabo utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, de acuerdo con el enfoque de la información disponible:

Análisis cuantitativo: La información estadística sobre el acceso y la calidad de los servicios de salud en Darién será analizada mediante técnicas descriptivas. Esto incluye el cálculo de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central para describir la situación actual de los servicios de salud en la región. Este análisis permitirá obtener una visión general y cuantificable de las barreras relacionadas con la infraestructura y los recursos.

Análisis cualitativo: Los informes y documentos descriptivos serán analizados mediante técnicas de análisis de contenido. Se identificarán y codificarán temas recurrentes en relación con las barreras culturales, socioeconómicas y geográficas. Este análisis permitirá profundizar en las percepciones y experiencias documentadas por las fuentes secundarias sobre las dificultades para acceder a los servicios de salud en la región.

Limitaciones de la Metodología

Es importante reconocer que, al tratarse de una investigación basada exclusivamente en fuentes secundarias, esta metodología presenta algunas limitaciones. Entre ellas, se destaca la dependencia de datos preexistentes, que pueden no cubrir todas las variables específicas del contexto de Darién. Además, la falta de recolección de datos de campo limita la posibilidad de obtener testimonios directos de los usuarios del sistema de salud en la región. Sin embargo,

se espera que el enfoque documental y la combinación de múltiples fuentes permitan realizar un análisis exhaustivo y representativo de la problemática estudiada.

4. Discusión de los Resultados

Los hallazgos del análisis resaltan que factores como la pobreza generalizada y el bajo nivel educativo representan barreras significativas para el acceso a los servicios de salud en Darién. Esta situación no solo limita la capacidad económica de los habitantes para costear servicios médicos, sino también su comprensión sobre la importancia de la atención preventiva. Además, las barreras culturales, como la preferencia por los métodos tradicionales de curación, generan desconfianza hacia el sistema de salud formal. Estos resultados coinciden con estudios previos que destacan la necesidad de un enfoque integral que aborde tanto las condiciones económicas como las prácticas culturales.

El análisis de las fuentes secundarias indica una marcada deficiencia en la infraestructura de salud y los recursos humanos en Darién. Aunque la región cuenta con hospitales y centros de salud, su dispersión y el estado de sus instalaciones limitan la capacidad de atención. Este escenario se agrava por la falta de personal especializado y la alta rotación de médicos y enfermeros, lo que afecta la continuidad y calidad de la atención. Estos resultados enfatizan la necesidad de invertir en la mejora de la infraestructura sanitaria y en la formación y retención de profesionales de salud para áreas rurales y de difícil acceso.

La geografía de Darién representa una de las barreras más críticas identificadas en el estudio. La dispersión de comunidades, las condiciones selváticas y la dependencia del transporte fluvial dificultan la movilidad de los habitantes y limitan el acceso a servicios médicos, especialmente en situaciones de emergencia. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de implementar políticas públicas que prioricen el transporte sanitario y acerquen los servicios a las comunidades más aisladas.

Al comparar los resultados con estudios en otras áreas rurales y de difícil acceso en América Latina, se observan similitudes en los desafíos enfrentados, como la falta de infraestructura, el déficit de personal y las barreras culturales. Sin embargo, en el caso específico de Darién, la combinación de aislamiento geográfico extremo y diversidad cultural subraya la importancia de desarrollar intervenciones personalizadas que consideren estas particularidades.

5. Conclusiones

Este trabajo permitió identificar diversos factores críticos que afectan la calidad y el acceso a los servicios de salud en Darién, Panamá. Factores socioeconómicos, como la pobreza generalizada y el bajo nivel educativo, limitan significativamente la capacidad de la población para acceder a servicios médicos y entender la importancia de la atención preventiva. Además, las barreras culturales, como la preferencia por los métodos de curación tradicionales, dificultan la aceptación y el uso de los servicios de salud disponibles. Estos factores demuestran que el acceso a la atención de salud en Darién no solo está condicionado por cuestiones económicas, sino también por aspectos culturales que requieren un enfoque de salud pública más adaptado al contexto local. (Pérez & Hernandez, 2017)

Limitaciones de infraestructura y recursos humanos. La revisión de fuentes secundarias destaca que la infraestructura de salud en Darién es insuficiente para satisfacer las necesidades de su población, debido a la dispersión de los centros de salud y la falta de recursos humanos calificados. La atención de médicos, enfermeros y personal especializado limita la capacidad de los servicios de salud en la región, mientras que la falta de insumos y equipos médicos agrava esta situación. Se concluye que, para mejorar la calidad y el acceso a la salud, es fundamental aumentar el número de centros de atención y de profesionales de la salud que trabajan en estas áreas rurales y de difícil acceso. (MINSA, 2020)

Impacto de las barreras geográficas en la accesibilidad. La investigación muestra que la geografía de Darién representa una barrera importante para el acceso a la salud. Las condiciones topográficas, el aislamiento de muchas comunidades y la falta de medios de transporte accesibles limitan la movilidad de los habitantes, especialmente durante emergencias. Esta barrera geográfica aumenta la vulnerabilidad de la población y hace evidente la necesidad de políticas específicas que mejoren el transporte sanitario y que acerquen los servicios de salud a las comunidades. (Determinantes Sociales de La Salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de La Salud, n.d.)

Necesidad de políticas públicas específicas y asignación de recursos. A pesar de los esfuerzos del Estado por mejorar la cobertura de salud en áreas rurales, la revisión evidencia que los recursos asignados a Darién son insuficientes para afrontar las necesidades de la población. La falta de políticas públicas adaptadas a las particularidades de esta región limita el impacto de las acciones gubernamentales en la mejora de la salud pública. Es esencial que el gobierno desarrolle e implemente políticas específicas para las zonas rurales y asigne más recursos al sistema de salud de Darién, de modo que se atiendan las necesidades particulares de esta población y se garanticen servicios de salud accesibles y de calidad. (Mapeo Del Marco Regulatorio Según Dimensiones de Rectoría de La Autoridad Sanitaria Nacional (ASN), 2022).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Babitsch, B., Gohl, D., & von Lengerke, T. (2012). Das Verhaltensmodell der Inanspruchnahme gesundheitsbezogener Versorgung von Andersen re-revisited: Ein systematischer Review von Studien zwischen 1998-2011. *GMS Psycho-Social-Medicine*, 9. <https://doi.org/10.3205/PSM000089>

Da Rosa, S. V, Moysés, S. J., Theis, L. C., Soares, R. C., Moysés, S. T., Werneck, R. I., & Rocha, J. S. (2020). *Barriers in Access to Dental Services Hindering the Treatment of People with Disabilities: A Systematic Review*. <https://doi.org/10.1155/2020/9074618>

Derechos humanos. (n.d.). Retrieved April 26, 2024, from <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/human-rights-and-health>

Determinantes sociales de la salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (n.d.). Retrieved November 13, 2024, from <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>

Diagnóstico de situación y necesidades en la provincia de Darién y la Comarca Emberá-Wounaan considerando población migrante y comunidades de recepción, tránsito y acogida. (n.d.). Retrieved May 27, 2024, from <https://aecid.org.pa/wp-content/uploads/2023/06/Diagnostico-de-Necesidades-AECID-23-vf.pdf>

G.2 Inventario de recursos humanos y físicos. (n.d.). Retrieved November 13, 2024, from <https://www.oas.org/dsd/publications/unit/oea30s/ch057.htm>

INEC. (2023). *Instituto Nacional de Estadística y Censo*. https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=1196&ID_CATEGORIA=17&ID_SUBCATEGORIA=45

Jesús Herrera, B., Alfredo, F., Marlene, D., Sección, M., & Médicas, C. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

- La Valle Archibol, M. DE. (2014). *AUTORES: LAURA MARGARITA HERNANDEZ SARAVIA PATRICIA EUGENIA TAVERA GUTIERREZ Estudiantes cohorte XXII de gerencia en salud.*
- Liseyka, J., Nicholson, A., Luis, J., & Ramírez, M. (2022). *Analysis of the Quality of Service from the Perception of the User in Healthcare Institutions in Panama City, 2022.* <http://orcid.org/>
- Mapeo del Marco Regulatorio según Dimensiones de Rectoría de la Autoridad Sanitaria Nacional (ASN) .* (2022). https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/normatividad/mapeo_del_marco_regulaorio_de_panama_v_3.pdf
- Ministerio Público. (2016). *Constitución Política de la República de Panamá.* <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2016/09/constitucion-politica-con-indice-analitico.pdf>
- MINSA. (2020). *ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD 2020.* https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/general/5_asis_darien_octubre_2020_prioriza_covid_19.pdf
- Ortiz, K., Concepción, Y., Quintero, W., & Medina, J. C. (2023). Factores que influyen en la calidad del servicio de atención en pacientes de Panamá. *Revista Semilla Científica* , 4, 6876. <https://doi.org/10.37594/SC.V114.1258>
- Otis, K. E., & Brett, J. A. (2008). Barriers to hospital births: why do many Bolivian women give birth at home? Investigación original / Original research Suggested citation. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health*, 24(1).
- Padilla-Meléndez, N. Y., & Bravo-Vallejos, N. D. (2023). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21(4), 452456. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V21N4.79890>
- Pashanaste Cobos, D. D., & Pinedo Bardales, L. P. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. *Universidad Nacional de La Amazonia Peruana.* <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>
- Pérez, P., & Hernandez, J. (2017). *asis_2017_darien.* https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/publicacion-general/asis_2017_darien.pdf
- Pinilla Cisneros, S., Egea Gallego, M., & Guerrero Sosa, J. A. (2022). *Visión 2050, actualización con énfasis en innovación y Emprendimiento, REGIÓN ORIENTAL.* https://www.senacyt.gob.pa/publicaciones/wp-content/uploads/2023/04/09_Region-Oriental.pdf
- Babitsch, B., Gohl, D., & von Lengerke, T. (2012). Das Verhaltensmodell der Inanspruchnahme gesundheitsbezogener Versorgung von Andersen re-revisited: Ein systematischer Review von Studien zwischen 1998-2011. *GMS Psycho-Social-Medicine*, 9. <https://doi.org/10.3205/PSM000089>
- Da Rosa, S. V, Moysés, S. J., Theis, L. C., Soares, R. C., Moysés, S. T., Werneck, R. I., & Rocha, J. S. (2020). Barriers in Access to Dental Services Hindering the Treatment of People with Disabilities: A Systematic Review. <https://doi.org/10.1155/2020/9074618>

- Derechos humanos. (n.d.). Retrieved April 26, 2024, from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>
- Determinantes sociales de la salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (n.d.). Retrieved November 13, 2024, from <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Diagnóstico de situación y necesidades en la provincia de Darién y la Comarca Emberá-Wounaan considerando población migrante y comunidades de recepción, tránsito y acogida. (n.d.). Retrieved May 27, 2024, from <https://aecid.org.pa/wp-content/uploads/2023/06/Diagnostico-de-Necesidades-AECID-23-vf.pdf>
- G.2 Inventario de recursos humanos y físicos. (n.d.). Retrieved November 13, 2024, from <https://www.oas.org/dsd/publications/unit/oea30s/ch057.htm>
- INEC. (2023). Instituto Nacional de Estadística y Censo. https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=1196&ID_CATEGORIA=17&ID_SUBCATEGORIA=45
- Jesús Herrera, B., Alfredo, F., Marlene, D., Sección, M., & Médicas, C. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>
- La Valle Archibol, M. DE. (2014). AUTORES: LAURA MARGARITA HERNANDEZ SARAVIA PATRICIA EUGENIA TAVERA GUTIERREZ Estudiantes cohorte XXII de gerencia en salud.
- Liseyka, J., Nicholson, A., Luis, J., & Ramírez, M. (2022). Analysis of the Quality of Service from the Perception of the User in Healthcare Institutions in Panama City, 2022. <http://orcid.org/>
- Mapeo del Marco Regulatorio según Dimensiones de Rectoría de la Autoridad Sanitaria Nacional (ASN) . (2022). https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/normatividad/mapeo_del_marco_regulaorio_de_panama_v_3.pdf
- Ministerio Público. (2016). Constitución Política de la República de Panamá. <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2016/09/constitucion-politica-con-indice-analitico.pdf>
- MINSA. (2020). ANÁLISIS DE SITUACIÓN DE SALUD 2020. https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/general/5_asis_darien_octubre_2020_prioriza_covid_19.pdf
- Ortiz, K., Concepción, Y., Quintero, W., & Medina, J. C. (2023). Factores que influyen en la calidad del servicio de atención en pacientes de Panamá. *Revista Semilla Científica* , 4, 6876. <https://doi.org/10.37594/SC.V114.1258>
- Otis, K. E., & Brett, J. A. (2008). Barriers to hospital births: why do many Bolivian women give birth at home? *Investigación original / Original research Suggested citation. Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health*, 24(1).
- Padilla-Meléndez, N. Y., & Bravo-Vallejos, N. D. (2023). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21(4), 452456. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V21N4.79890>

- Pashanaste Cobos, D. D., & Pinedo Bardales, L. P. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos 2015. Universidad Nacional de La Amazonia Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>
- Pérez, P., & Hernandez, J. (2017). asis_2017_darien. https://www.minsa.gob.pa/sites/default/files/publicacion-general/asis_2017_darien.pdf
- Pinilla Cisneros, S., Egea Gallego, M., & Guerrero Sosa, J. A. (2022). Visión 2050, actualización con énfasis en innovación y Emprendimiento, REGIÓN ORIENTAL. https://www.senacyt.gob.pa/publicaciones/wp-content/uploads/2023/04/09_Region-Oriental.pdf
- Sánchez, K., Álvaro, J., Samudio, ; Salomón, Samaniego, A., Godoy, C., & Castillo, N. (2021). LAS DESIGUALDADES DE SALUD EN PANAMÁ: UNA MIRADA CRÍTICA DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONOMICO, EDUCATIVO DEL ABANDONO GENERACIONAL DEL RECURSO HUMANO MÁS VULNERABLES HEALTH INEQUALITIES IN PANAMA: A CRITICAL LOOK FROM THE ECONOMIC AND EDUCATIONAL POINT OF VIEW OF THE GENERATIONAL ABANDONMENT OF THE MOST VULNERABLE HUMAN RESOURCES. 23(2), 5882. <https://orcid.org/0000-0003-3591-0701>
- Winkelmann, J., Gómez Rossi, J., Schwendicke, F., Dimova, A., Atanasova, E., Habicht, T., Kasekamp, K., Gandré, C., Or, Z., McAuliffe, Ú., Murauskiene, L., Kroneman, M., de Jong, J., Kowalska-Bobko, I., Badora-Musiał, K., Motyl, S., Figueiredo Augusto, G., Pažitný, P., Kandilaki, D., ... Panteli, D. (2022). Exploring variation of coverage and access to dental care for adults in 11 European countries: a vignette approach. *BMC Oral Health*, 22(1), 113. <https://doi.org/10.1186/S12903-022-02095-4/TABLES/2>
- Da Rosa, S. V, Moysés, S. J., Theis, L. C., Soares, R. C., Moysés, S. T., Werneck, R. I., & Rocha, J. S. (2020). Barriers in Access to Dental Services Hindering the Treatment of People with Disabilities: A Systematic Review. <https://doi.org/10.1155/2020/9074618>

Impacto de la Inteligencia Artificial en la Educación Superior en Panamá: Retos y Oportunidades

Impact of Artificial Intelligence on Higher Education in Panama: Challenges and Opportunities

Olmedo Batista Solís⁽¹⁾, Gabriela Rodríguez⁽²⁾, Vianca Vargas⁽³⁾

¹ Universidad Interamericana de Panamá, Correo electrónico: obatitasolis@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0009-9068-5245>

² Universidad Interamericana de Panamá, Correo electrónico: gr00923@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-7653-3126>

³ Universidad Interamericana de Panamá, Correo electrónico: Vianca.Vargas31@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0007-1100-2836>

DOI: <https://doi.org/10.61454/espila.2025.7.1.004>

Resumen

Este estudio tiene como objetivo analizar la implementación de la inteligencia artificial en la educación superior en Panamá, identificando los retos y oportunidades que presenta. La investigación se llevó a cabo en el contexto de las universidades panameñas durante el año 2024, utilizando una metodología documental que incluyó la revisión de literatura académica y documentos de políticas educativas. Se sistematizó el conocimiento existente sobre el tema, se identificaron vacíos de investigación y se estableció un marco teórico que permite comprender el estado actual de la inteligencia artificial en la educación. Los resultados indican que, aunque existen desafíos significativos como la brecha digital, la falta de capacitación docente y la resistencia al cambio, también se presentan oportunidades para personalizar el aprendizaje y mejorar la gestión académica. Se concluye que la integración efectiva de la inteligencia artificial en las instituciones educativas panameñas requiere un enfoque multidimensional que contemple aspectos tecnológicos, pedagógicos y socioculturales, así como la formulación de políticas educativas coherentes que faciliten su adopción.

Palabras Clave: Inteligencia artificial, educación superior, Panamá, retos, oportunidades, metodología documental, personalización del aprendizaje, políticas educativas.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of artificial intelligence in higher education in Panama, identifying the challenges and opportunities it presents. The research was carried out in the context of Panamanian universities during the year 2024, using a documentary methodology that included the review of academic literature and educational policy documents. Existing knowledge on the subject was systematized, research gaps were identified, and a theoretical framework was established that allows understanding the current state of artificial intelligence in education. The results indicate that, although there are significant challenges such as the digital divide, lack of teacher training, and resistance to change, there are also opportunities to personalize learning and improve academic management. It is concluded that the effective integration of artificial intelligence in Panamanian educational institutions requires a multidimensional approach that contemplates technological, pedagogical, and sociocultural aspects, as well as the formulation of coherent educational policies that facilitate its adoption.

Keywords: Artificial intelligence, higher education, Panama, challenges, opportunities, documentary methodology, learning personalization, educational policies.

Fecha de recepción, 12-11-2024
Fecha de aprobación, 13-12-2024

Introducción

La inteligencia artificial (IA) ha emergido como una herramienta transformadora en el ámbito educativo, prometiendo revolucionar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Sin embargo, su implementación en la educación superior enfrenta desafíos significativos, especialmente en contextos como el panameño, donde la infraestructura tecnológica y la capacitación docente aún están en desarrollo (Castillo Pindo et al., 2023). Este estudio se centra en analizar cómo la IA puede ser integrada de manera efectiva en las instituciones de educación superior en Panamá, considerando las barreras y oportunidades que presenta esta tecnología.

La metodología de investigación adoptada en este estudio es de tipo documental, que incluye una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la implementación de la IA en la educación superior. Se han analizado estudios previos, informes de políticas educativas y casos de éxito en otros contextos, con el fin de identificar las mejores prácticas y lecciones aprendidas que puedan ser aplicadas en Panamá (García & Rojas, 2019; UNESCO, 2021).

Los principales resultados de la investigación indican que, a pesar de los esfuerzos por modernizar el sistema educativo, persisten obstáculos como la brecha digital, la falta de formación docente y la ausencia de políticas educativas claras. Sin embargo, también se identificaron oportunidades significativas, como la posibilidad de personalizar el aprendizaje y mejorar la gestión académica mediante el uso de la IA (Holmes et al, 2019)

En conclusión, la implementación de la IA en la educación superior panameña presenta tanto desafíos como oportunidades. Es fundamental que las instituciones educativas desarrollen estrategias coherentes y adaptadas a su contexto local para aprovechar al máximo el potencial de la IA, garantizando así una educación de calidad y equitativa para todos los estudiantes (Luckin, 2018; OCDE, 2019).

DESARROLLO

La integración de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior representa un cambio de paradigma en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Según

Luckin (2018), la IA tiene el potencial de ofrecer experiencias educativas personalizadas, adaptándose a las necesidades individuales de los estudiantes. Esta personalización puede mejorar la motivación y el rendimiento académico, permitiendo a los educadores centrarse en el desarrollo de competencias críticas y habilidades del siglo XXI (McArthur & Lewis, 2020).

Sin embargo, la implementación de la IA en el contexto educativo no está exenta de desafíos. Holmes et al (2019) advierten que, a pesar de las expectativas positivas, es crucial adoptar una perspectiva crítica que contemple tanto los beneficios como los riesgos asociados con estas tecnologías. En Panamá, la falta de infraestructura tecnológica adecuada y la capacitación insuficiente del profesorado son obstáculos significativos que limitan la adopción efectiva de la IA en las instituciones educativas (Castillo Pindo et al., 2023). Estos factores no solo afectan la calidad de la educación, sino que también perpetúan la brecha digital existente en el país.

La metodología de investigación utilizada en este estudio se basa en un análisis documental exhaustivo, que incluye la revisión de literatura académica, informes de organismos internacionales y políticas educativas. Este enfoque permite identificar patrones y tendencias en la implementación de la IA en la educación superior, así como las mejores prácticas que podrían ser adaptadas al contexto panameño (García & Rojas, 2019). A través de este análisis, se ha podido establecer un marco teórico

que guía la comprensión de los desafíos y oportunidades que presenta la IA en la educación.

Los resultados de la investigación revelan que, aunque existen iniciativas aisladas en el uso de la IA en la educación superior en Panamá, la falta de una estrategia nacional coherente limita su efectividad. Estudios como el de Pedreño Muñoz et al. (2024) destacan que las universidades enfrentan problemas comunes a nivel internacional, como la resistencia al cambio y la necesidad de desarrollar competencias digitales en los docentes. Estos hallazgos subrayan la importancia de abordar las limitaciones actuales para maximizar el potencial de la IA en el ámbito educativo.

Finalmente, las conclusiones de este estudio sugieren que la implementación exitosa de la IA en la educación superior panameña requiere un enfoque integral que contemple no solo la tecnología, sino también los aspectos pedagógicos, socioculturales y políticos. Es fundamental que las instituciones educativas y los responsables de políticas trabajen en conjunto para desarrollar estrategias que promuevan la equidad en el acceso a la educación y la formación continua de los docentes (Luckin, 2018; OCDE, 2019). Solo así se podrá garantizar que la IA contribuya a mejorar la calidad educativa y a cerrar las brechas existentes en el sistema educativo panameño.

A continuación, se elaboran las tablas de datos con la información proporcionada:

Tabla 1: Desafíos para la implementación de IA en la educación superior panameña

Desafío	Descripción
Brecha digital	Falta de infraestructura tecnológica y recursos en muchas instituciones.
Falta de capacitación docente	Limitada capacidad del profesorado para utilizar herramientas de IA.
Resistencia al cambio	Dificultad para adoptar nuevas tecnologías a nivel institucional e individual.
Ausencia de políticas educativas claras	Falta de un marco normativo para la implementación de IA.

Nota: Los datos fueron elaborados por los autores en base a la investigación realizada.

Tabla 2: Oportunidades de la IA en la educación superior panameña

Oportunidad	Descripción
Personalización del aprendizaje	Adaptación de contenidos y metodologías a las necesidades individuales de cada estudiante.
Optimización de la gestión académica	Facilitación de procesos como la evaluación y el seguimiento del progreso estudiantil.

Nota: Los datos fueron elaborados por los autores en base a la investigación realizada.

Tabla 3: Recomendaciones para la implementación efectiva de IA

Recomendación	Descripción
Capacitación docente continua	Formación en el uso de herramientas de IA.
Creación de programas de sensibilización	Fomento de una cultura de innovación en las instituciones educativas.
Establecimiento de alianzas estratégicas	Colaboración con el sector tecnológico y organismos internacionales.

Nota: Los datos fueron elaborados por los autores en base a la investigación realizada.

METODOLOGÍA

La investigación se orientó por una serie de preguntas clave que guiaron el proceso de análisis y reflexión (Batista et al., 2024). Estas preguntas fueron formuladas para abordar los aspectos más relevantes de la implementación de la IA en la educación superior, y se presentan a continuación:

- ¿Cuál es el grado de adopción de tecnologías de IA en las universidades panameñas?
- ¿Cuáles son los principales desafíos y barreras que enfrentan las instituciones de educación superior al implementar la inteligencia artificial?
- ¿Qué oportunidades ofrece la IA para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el contexto panameño?
- ¿Cómo se están desarrollando las políticas públicas relacionadas con la implementación de la IA en la educación superior?
- ¿Qué buenas prácticas y lecciones aprendidas pueden extraerse de experiencias internacionales en la integración de la IA en la educación?

Recolección y Análisis de Datos

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la revisión de fuentes documentales, que incluyeron estudios previos, informes de investigación, y documentos de políticas educativas. Se utilizó un enfoque de análisis de contenido para identificar patrones y temas recurrentes en la literatura revisada. Este análisis permitió categorizar los desafíos y oportunidades asociados con la implementación de la IA, así como las recomendaciones para su integración efectiva. (Batista et al., 2024).

Validación de Resultados

Para garantizar la validez de los resultados, se realizó un proceso de triangulación de datos, que consistió en comparar la información obtenida de diferentes fuentes y contextos. Esto permitió corroborar los hallazgos y asegurar que las conclusiones fueran representativas de la realidad del sistema educativo panameño. (Batista et al., 2024).

La metodología adoptada en esta investigación proporciona un marco sólido para explorar la implementación de la inteligencia artificial en la educación superior en Panamá. A través de un enfoque cualitativo y un análisis exhaustivo de la literatura, se busca contribuir al entendimiento de los desafíos y oportunidades que presenta la IA, así como ofrecer recomendaciones prácticas para su integración en el sistema educativo. (Batista et al., 2024).

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La implementación de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior panameña ha revelado un panorama complejo de oportunidades y desafíos. Los resultados de nuestra revisión sistemática de la literatura y el análisis de políticas educativas sugieren que la IA tiene el potencial de transformar significativamente los procesos de enseñanza y aprendizaje (Holmes, Bialik, & Fadel, 2019).

Nuestros hallazgos corroboran la idea de que la IA puede revolucionar la educación al permitir una personalización del aprendizaje a gran escala. Al adaptar los contenidos y las estrategias pedagógicas a las necesidades individuales de cada estudiante, la IA promueve un enfoque centrado en el estudiante, alineado con las teorías contemporáneas del aprendizaje (Luckin, 2018). Sin embargo, la implementación exitosa de estas tecnologías requiere una inversión significativa en la capacitación docente y en la infraestructura tecnológica, como lo sugieren estudios previos (Batista et al., 2024).

A pesar del potencial de la IA para transformar la educación, nuestra investigación reveló barreras significativas para su adopción. Algunas instituciones reportaron una resistencia al cambio por parte del personal docente, lo que coincide con los hallazgos de estudios previos (Pedreño Muñoz et al., 2024). Esta resistencia puede atribuirse a la falta de formación adecuada y al temor a la obsolescencia profesional. Además, identificamos brechas significativas en el acceso a la tecnología, lo que limita la equidad en la implementación de la IA, especialmente en contextos rurales o desfavorecidos, un problema que ha sido

ampliamente documentado en la literatura (OECD, 2019).

Nuestros hallazgos resaltan la necesidad de un marco regulatorio más sólido para la integración de la IA en la educación superior panameña. La ausencia de políticas educativas coherentes y de una estrategia nacional clara dificulta la adopción de prácticas efectivas y sostenibles en las instituciones educativas. Esta falta de dirección se alinea con los hallazgos de estudios previos que enfatizan la importancia de contar con políticas claras para guiar la implementación de tecnologías emergentes en la educación (OECD, 2019).

Al comparar estos resultados con las preguntas formuladas inicialmente, se observa que la mayoría de las hipótesis se han confirmado. La investigación ha demostrado que la implementación de la IA tiene el potencial de transformar los procesos educativos, pero también ha puesto de manifiesto que los desafíos son significativos y deben ser abordados. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos, como los de McArthur y Lewis (2020), que destacan tanto las oportunidades como los riesgos asociados con la IA en la educación.

Si bien la IA ofrece un gran potencial para transformar la educación superior, es fundamental abordar los desafíos identificados y desarrollar una estrategia nacional que guíe su implementación. La investigación sugiere que sin una visión estratégica y una acción coordinada a nivel nacional, los beneficios de la IA podrían no ser aprovechados al máximo (UNESCO, 2021). Un enfoque estratégico permitiría garantizar una integración equitativa y efectiva de la IA en todo el sistema educativo, superando las barreras identificadas en este estudio. (Batista et al., 2024).

CONCLUSIONES

La presente investigación ha abordado el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la educación superior en Panamá, revelando tanto oportunidades como desafíos significativos en su implementación. A partir del análisis de la literatura y de las políticas educativas actuales, se han llegado a las siguientes conclusiones:

La integración de la IA en los procesos educativos tiene el potencial de personalizar el aprendizaje, adaptando los contenidos a las necesidades individuales de los estudiantes. Esto puede mejorar la calidad educativa y optimizar la gestión académica, alineándose con las tendencias globales hacia un aprendizaje más centrado en el estudiante.

A pesar de las oportunidades, la investigación ha identificado barreras significativas que limitan la adopción efectiva de la IA. La falta de infraestructura tecnológica adecuada, la capacitación insuficiente del profesorado y la resistencia al cambio son obstáculos que deben ser superados para garantizar una implementación exitosa.

La ausencia de una estrategia nacional coherente para la integración de la IA en la educación superior es un hallazgo crítico. Sin políticas educativas claras que regulen y guíen el uso de estas tecnologías, las instituciones educativas corren el riesgo de implementar iniciativas aisladas que no generen un impacto significativo.

La investigación ha puesto de manifiesto la importancia de abordar la brecha digital y garantizar el acceso equitativo a la tecnología. Es fundamental que todos los estudiantes, independientemente de su contexto socioeconómico, tengan la oportunidad de beneficiarse de las innovaciones que la IA puede ofrecer.

Se sugiere que futuras investigaciones se centren en el desarrollo de modelos de implementación que consideren las particularidades del contexto panameño, así como en la evaluación de los resultados académicos derivados de la integración de la IA en las aulas.

La implementación de la inteligencia artificial en la educación superior panameña presenta un camino prometedor, pero requiere un enfoque estratégico y coordinado que aborde los desafíos existentes y maximice las oportunidades para todos los estudiantes. La colaboración entre instituciones educativas, el gobierno y el sector tecnológico será clave para lograr una transformación educativa efectiva y sostenible.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Batista Solís, O., Rodríguez, G., & Vargas, V. (2024). La inteligencia artificial en la educación superior en Panamá, retos y oportunidades. (Tesis de maestría). Universidad Interamericana de Panamá, Facultad de Ciencias de la Educación.
- Castillo Pindo, B. M., Calderón Aguirre, A. J., Humanante Endara, M. G., Chang Dávila, C. F., & Ojeda Aguirre, J. C. (2023). La Inteligencia Artificial como Recurso Educativo en Educación Superior: Perspectivas Éticas sobre su Uso. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12622>
- Holmes, Wayne, Bialik, Maya. Fadel, Charles (2019). Artificial Intelligence in Education. Promise and Implications for Teaching and Learning. https://www.researchgate.net/publication/332180327_Artificial_Intelligence_in_Education_Promise_and_Implications_for_Teaching_and_Learning
- Luckin, R. (2018). Machine learning and human intelligence: The future of education for the 21st century. UCL IOE Press. <https://www.ucl-ioe-press.com/books/education-and-technology-machine-learning-and-human-intelligence/>
- OECD. (2019). Artificial intelligence in education: scoping the landscape. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2019/06/artificial-intelligence-in-society_c0054fa1/eedfee77-en.pdf
- Pedreño Muñoz, A., González Gosálbez, R., Mora Illán, T., Pérez Fernández, E. del M., Ruiz Sierra, J., & Torres Penalva, A. (2024). La inteligencia artificial en las universidades: retos y oportunidades. Andrés Pedreño. <https://andrespedreno.com/Informe-IA-Universidades.pdf>

Tecnopedagogía de los profesores de ISAE Universidad: análisis de habilidades innovadoras para el proceso de enseñanza - aprendizaje

Tecnopedagogy of ISAE University professors: analysis of innovative skills for the teaching-learning process

Tecnopedagogia dos professores da Universidade ISAE: análise de habilidades inovadoras para o processo de ensino-aprendizagem

*Giselle Ballesteros-Vásquez ⁽¹⁾, Itzela Nunez-Wauhob ⁽²⁾, Betsy Dagmara Urriola-Adams ⁽³⁾,
Deici Guainora-Guainora ⁽⁴⁾, Mitzi Gloribel García-Rodríguez ⁽⁵⁾*

¹ISAE Universidad - Panamá, Panamá

E-mail: giselle.ballesteros@isaeuniversidad.ac.pa

Universidad del Istmo - Panamá, Panamá

E-mail: gballesteros_e2@udi.edu.pa

<https://orcid.org/0000-0001-8773-0783>

²Universidad del Istmo - Panamá, Panamá

E-mail: inunez_e10@udi.edu.pa

<https://orcid.org/0009-0002-6220-0289>

³Universidad del Istmo - Panamá, Panamá

E-mail: burriola_e3@udi.edu.pa

<https://orcid.org/0009-0006-0489-1674>

⁴Universidad del Istmo - Panamá, Panamá

E-mail: dguainora_e1@udi.edu.pa

<https://orcid.org/0000-0003-0017-6690>

⁵Universidad del Istmo - Panamá, Panamá

E-mail: mgarcia_e11@udi.edu.pa

<https://orcid.org/0009-0009-1622-1776>

Resumen

La tecnopedagogía también llamada pedagogía digital, es considerada como el conjunto de teorías, estrategias y actividades, alineadas al currículum educativo, contextualizado a la tecnología de la información y comunicación. Su uso facilita la adquisición de competencias digitales y fomenta el aprendizaje autónomo de forma efectiva en los estudiantes. Este estudio analiza los desafíos e integración de la tecnopedagogía, su uso y manejo en la práctica en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la educación superior en Panamá. El objetivo es examinar las habilidades tecnopedagógicas de los profesores de ISAE Universidad para exponer recomendaciones en las áreas para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Se utilizó una metodología cuantitativa descriptiva, partiendo de una población de 467 profesores, aplicando encuestas de manera aleatoria a 181 profesores. Los resultados indicaron una amplia adopción de herramientas digitales en la enseñanza, aunque señalaron áreas de mejora en competencias tecnopedagógicas en algunos docentes. Se destacó la importancia de proporcionar apoyo y capacitación continua para garantizar el uso efectivo de la tecnología en la educación, también la necesidad de promover una cultura de actualización constante debido a la evolución tecnológica. Se resalta la necesidad de invertir en herramientas tecnológicas y programas de capacitación para cerrar la brecha digital. En conclusión, los resultados destacaron la importancia de fomentar el desarrollo de competencias digitales, además la necesidad de ofrecer programas de capacitación continuo a los profesores para garantizar una integración efectiva de la tecnopedagógica en el entorno educativo superior panameño.

Palabras clave: Capacidades, competencias, desafíos, educación superior, tecnopedagogía.

Abstract

Technopedagogy, also known as digital pedagogy, encompasses theories, strategies, and activities aligned with the educational curriculum, contextualized within information and communication technology. Its implementation facilitates the acquisition of digital competencies and fosters effective autonomous learning among students. This study examines the challenges and integration of technopedagogy in the teaching and learning process within higher education in Panama. The aim is to assess the technopedagogical skills of ISAE University professors and provide recommendations for improvement. A descriptive quantitative methodology was employed, surveying 181 professors randomly selected from a population of 467. Findings reveal widespread adoption of digital tools in teaching, while also identifying areas for improvement in technopedagogical competencies among some educators. The study underscores the importance of ongoing support and training to ensure effective technology use in education and advocates for a culture of continuous learning in light of technological advancements. Furthermore, it emphasizes the need to invest in technological tools and training programs to bridge the digital divide. In conclusion, the study underscores the significance of nurturing digital competencies and offering continuous training to educators for the successful integration of technopedagogy in the Panamanian higher education landscape.

Keywords: Capacities, competencies, challenges, higher education, technopedagogy.

Resumo

Tecnopedagogia, também conhecida como pedagogia digital, engloba teorias, estratégias e atividades alinhadas ao currículo educacional, contextualizadas na tecnologia da informação e comunicação. Sua implementação facilita a aquisição de competências digitais e promove a aprendizagem autônoma eficaz entre os alunos. Este estudo examina os desafios e a integração da tecnopedagogia no processo de ensino e aprendizagem no ensino superior no Panamá. O objetivo é avaliar as habilidades tecnopedagógicas dos professores da Universidade ISAE e fornecer recomendações para melhorias. Foi empregada uma metodologia descritiva quantitativa, sondando 181 professores selecionados aleatoriamente de uma população de 467. Os resultados revelam uma ampla adoção de ferramentas digitais no ensino, enquanto também identificam áreas para aprimoramento nas competências tecnopedagógicas de alguns educadores. O estudo destaca a importância do apoio contínuo e da formação para garantir o uso eficaz da tecnologia na educação e advoga por uma cultura de aprendizado contínuo diante dos avanços tecnológicos. Além disso, enfatiza a necessidade de investir em ferramentas tecnológicas e programas de formação para reduzir a lacuna digital. Em conclusão, o estudo destaca a importância de cultivar competências digitais e oferecer formação contínua aos educadores para a integração bem-sucedida da tecnopedagogia no cenário do ensino superior panamenho.

Palavras-chave: Capacidades, competências, desafios, ensino superior, tecnopedagogia.

Introducción

La Tecnopedagogía se ha convertido en una herramienta fundamental para los profesores en la educación moderna, por lo que demanda que “los sistemas educativos a nivel mundial implementen propuestas educativas acordes a las exigencias de la vida moderna, con las cuales se pueda hacer frente a la necesidad de incorporar dicha tecnología en favor de los procesos de enseñanza y aprendizaje” (Saavedra, 2015, p.1). En este sentido Lara, De la Fuente y Veytia (2017) exponen que “es fundamental el trabajo de orientar a los docentes, de tal manera que se innoven los procesos de mediación que tradicionalmente se venían implementando en la formación del estudiante, y se enriquezca con el empleo de herramientas tecnológicas interactivas” (pág. 8). De la misma forma, existen otras debilidades [...] corresponde al dominio de las herramientas tecnopedagógicas por parte de los docentes (Moncayo, 2022).

La pedagogía digital o tecnopedagogía es un enfoque estructurado que permite a los docentes impactar positivamente en el aprendizaje de los estudiantes a través de la aplicación adecuada de metodologías activas y el uso de herramientas web, plataformas virtuales, sistemas informáticos y prácticas digitales en apoyo a la internalización del conocimiento (Méndez & Pozo, 2021).

El avance de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la generación milenial toman mayor auge en la sociedad moderna y en la transformación del sistema educativo Cevallos, Lucas, Paredes & Tomalá (2019) recomiendan que:

Innovar los métodos pedagógicos, entendiendo que las generaciones actuales nacieron y viven inmersos en la era de la tecnología; por lo tanto, cualesquiera actividades demandadas a los estudiantes dentro del proceso de enseñanza aprendizaje resulta más atractiva y familiar si está mediada por la tecnología. (p. 92).

Esta demanda lleva a que los actores principales en la construcción de conocimiento a través de la educación

formal incorporen en la práctica educativa, además de su especialidad otras disciplinas como la tecnología y pedagogía; Noguera & Begoña (2013) afirman que: El uso de los medios sociales en la educación informal está sometiendo a presión a las estructuras formales de educación y están provocando cambios que afectan a los aspectos pedagógicos y organizativos (p.131).

Desde la óptica de Mishra y Koehler (2006) cita a García, Yot, Perera (2016) quienes presentan un modelo donde muestran que los profesores deben poseer conocimientos entre su especialidad, la pedagogía, la tecnología, los siguientes:

- Conocimiento pedagógico o comprensión acerca de los procesos y estrategias de enseñanza y aprendizaje.
- Conocimiento tecnológico o disposición de habilidades para operar con las tecnologías.
- Conocimiento tecnopedagógico o reconocimiento de cómo la tecnología sirve a diferentes finalidades didácticas.
- Conocimiento tecnológico del contenido o reconocimiento de qué tecnologías son más oportunas para facilitar el aprendizaje del contenido.
- TPACK: Conocimiento tecnopedagógico del contenido (p.69).

Este modelo recalca que el profesor no sólo debe dominar el contenido específico de la materia que se imparte o de su especialidad, sino también, en comprender cómo utilizar las herramientas tecnológicas de manera pedagógica para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, según Cevallos et. Al (2019) indican que:

Muchos educadores reconocen que los enfoques educativos están cambiando y que las nuevas aplicaciones tecnológicas tienen el potencial de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos. También se ha podido notar el impacto del creciente uso de la tecnología en la sociedad y el mundo laboral, y dentro de éste, el empleo directamente relacionado con sus propias disciplinas y áreas temáticas (p. 87).

De esta forma Navarro (2017):

No podemos negar que todo ha cambiado con las nuevas tecnologías. Y nuestro sector, el de la educación, es uno de los que más ha acusado este cambio; “No podemos cerrar los ojos ante el reto y las oportunidades que presentan las nuevas tecnologías. Nos dan la posibilidad de innovar y acercarnos más a un aprendizaje más dinámico y enriquecedor (p. 268).

Por tanto, se considera importante conocer que los profesores universitarios en Panamá tengan habilidades para gestionar y facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje en entornos digitales, garantizando un ambiente de aprendizaje seguro, inclusivo y motivador para los estudiantes. Esto incluye el manejo de plataformas educativas, programas informáticos, recursos en línea y herramientas de comunicación digital, entre otros. “Éstas mantienen activa la comunicación, aspecto base para la construcción del conocimiento” (Silva, 2010, p. 16).

Rivero y Suárez (2020) [...] “innovación tecnopedagógica en la docencia universitaria se refiere a un cambio de las prácticas pedagógicas, producto de estrategias con el uso de la tecnología en un contexto y tiempo determinado y considerando los factores de sostenibilidad” (p.596). Con este enfoque el objetivo de esta investigación es examinar las habilidades tecnopedagógicas de los profesores de ISAE Universidad para las recomendaciones en las áreas por mejorar en el proceso de la enseñanza y aprendizaje.

Los antecedentes de este estudio proporcionan un contexto sobre la tecnopedagogía en el ámbito educativo panameño, desde épocas pasadas donde los docentes solían ingresar al sistema con una formación inicial limitada y luego enfrentaban dificultades para actualizarse con respecto a los avances tecnológicos. Siendo necesario abordar esta brecha en el desarrollo profesional para garantizar educación efectiva y actualizada. Es por eso, que las instituciones educativas panameñas crearon varias leyes para reducir la brecha tecnopedagógica.

Panamá cuenta con una Ley Orgánica de Educación de 2004 que en el artículo 14 menciona que “el sistema educativo se actualizará permanentemente, para mantenerse acorde a los cambios tecnológicos y científicos, utilizando métodos y técnicas didácticas activas y participativas.” Esta ley creada en el 2004 mantuvo una visión futurística con miras a la actualización tecnopedagógica.

En este mismo sentido, Castillo (2002) hace referencia que “durante el Consejo del Sector Privado para la Asistencia Educacional (CoSPA), en asociación con el PREAL, presentaron el primer Informe de Progreso Educativo de Panamá, llamado “El Reto es Avanzar”. El informe presentaba unas mejoras en la profesión docente, indicando que la formación docente inicial es débil; que no se evalúa el impacto de la formación en servicio; que hay pocos incentivos para el buen desempeño y que aún falta un sistema de evaluación docente.

Como muestra en esta cita (Benavides, 2007)

Ya se estaba previendo la necesidad de avances tecnológicos a nivel mundial las tecnologías digitales han sido vistas como un elemento catalizador del cambio pedagógico que el nuevo paradigma de la sociedad del conocimiento parece urgir y que demanda la construcción de nuevos espacios y oportunidades para el aprendizaje, como el eLearning, así como la redefinición de los roles y procesos en los ya existentes, como el centro escolar.

Otro antecedente muy marcado son los retos que trajo la pandemia del COVID-19 en la educación superior de Panamá. La transición abrupta hacia la enseñanza en línea fue uno de los mayores desafíos, exacerbando las brechas digitales y afectando el bienestar emocional y social de los estudiantes.

El estudio sobre el diagnóstico de la educación superior en Panamá muestra que los retos ya estaban en Panamá y el mundo y los mismos eran evidentes antes de la pandemia.

La educación universitaria ya estaba rezagada aún antes de la pandemia del coronavirus del 2020. No solo en Panamá, sino en casi todo el mundo. La pandemia sólo sirvió para marcar sus deficiencias. El mundo cambió y las universidades dejaron de mantener la velocidad de cambio desde hace tiempo. (REISBERG, 2021, p.70)

En concordancia con la situación durante la pandemia del COVID-19, Svenson, N., y De Gracia (2020) expone en el artículo publicado en la revista *Esal*, titulado *Educación superior y COVID-19* muestran que la situación presentada durante la pandemia aceleró el ritmo de la educación virtual, ya que la disrupción y adaptabilidad, a esta situación durante el periodo de la pandemia hacían evidente la problemática de desigualdad en acceso de la tecnología y la aplicación eficaz.

Dentro de este contexto es relevante destacar la importancia y necesidad de invertir en la formación continua de los docentes. Tal como lo define Sánchez, (2018) “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” (p.x), dicha definición parte del principio de planificación y reflexión pedagógica para conseguir los mejores resultados en la educación.

Uno de los desafíos que los educadores han enfrentado es la brecha generacional digital. Muchos docentes, no han crecido inmersos en el uso cotidiano de la tecnología y, por lo tanto, pueden sentirse menos familiarizados o seguros al utilizar herramientas tecno pedagógicas en el aula. Como afirma, Arcos (2018) en la revista *Magisterio* “la debilidad de los sistemas educativos de Latinoamérica es integrar estrategias que garanticen el cambio en la práctica pedagógica y la progresiva incorporación de las TIC en la educación.”

De igual manera, se ha requerido un esfuerzo adicional por parte de los educadores para aprender y adaptarse a las nuevas tecnologías, lo cual puede resultar abrumador y consumir tiempo. La incorporación de estas prácticas dentro del entorno educativo brinda la oportunidad de la aparición de un nuevo paradigma denominado Tecno

pedagogía, que tiene como finalidad redireccionar el proceso de enseñanza mediada por las TIC y contribuir de manera significativa al desarrollo del aprendizaje en los alumnos (Figueroa, 2019).

Además, la falta de tiempo y recursos dedicados específicamente a la capacitación tecno pedagógica ha sido otro desafío. Los docentes a menudo tienen una carga de trabajo considerable y múltiples responsabilidades, lo que limita el tiempo disponible para recibir una formación completa en el uso de las herramientas tecnológicas. Además, la falta de recursos y apoyo institucional adecuado dificulta aún más el acceso a oportunidades de capacitación y actualización en este campo.

Hoy día el impacto de la tecnopedagogía en la educación superior abarca diversos aspectos, desde las formas en que se diseñan los planes de estudio y los contenidos, hasta la interacción entre profesores y estudiantes, así como la evaluación y retroalimentación, por esta razón es importante conocer la definición. “La tecnopedagogía también conocida como pedagogía digital, podemos entenderla como un grupo de conceptos, ideas y prácticas asociadas a la innovación y desarrollo en el área de la educación en la era digital” (Cabezas, 2019).

La tecnopedagogía está fundamentada con bases filosóficas, cada una de estas teorías tiene características especiales que son importante en este estudio, por ejemplo:

- David Kolb sostiene que el aprendizaje es un proceso que se produce a través de la experiencia, y que ésta se puede mejorar mediante la reflexión crítica y la aplicación del conocimiento” (Reyes, 2023).
- Mientras que Vygotsky en su teoría sociocultural “Sostiene que el aprendizaje es un proceso social que ocurre a través de la interacción con otros individuos más experimentados y la adquisición de conocimientos y habilidades culturales y sociales” (Reyes, 2023).
- Por otro lado, Jean Piaget en la teoría del constructivismo “Se enfoca en el proceso de construcción del conocimiento y cómo el estudiante

es un participante activo en este proceso” (Reyes, 2023).

De igual forma, la integración de estas teorías filosóficas, en este estudio sobre tecnopedagogía, buscan aprovechar las oportunidades que ofrecen las herramientas digitales para facilitar experiencias de aprendizaje enriquecedoras e interactivas, adaptándolas a la era digital.

Es relevante subrayar que la tecnopedagogía promueve el desarrollo de metodologías innovadoras que combinan la tecnología con los principios pedagógicos, por lo tanto, tiene una gran importancia social que radica en la necesidad de promover una educación de calidad, que prepare a los estudiantes para participar activamente en una sociedad cada vez más digitalizada y globalizada.

También este estudio sobre la tecnopedagogía tiene una importancia científica, como se resalta en este artículo “La sociedad demanda el uso constante y siempre actualizado de la tecnología, lo que se traduce en una exigencia hacia el profesorado sobre el conocimiento sobre su uso, adaptación y creación” (Funiber, 2023). Además, este estudio busca sentar bases para futuras investigaciones científicas.

Existen entidades que promueven la formación docente universitario en Panamá, como se estableció en el Artículo 4 de la Ley 30 creada en el 2006 “establece que el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria se basará en los siguientes principios: Mejoramiento continuo de la calidad académica” (CONEAUPA, 2010, p.6).

La República de Panamá creó una ley, proclamada en la gaceta oficial el 7 de enero del 2020 llamada plan estratégico Nacional para el desarrollo de las ciencias y la tecnología y la innovación (Gaceta oficial - República de Panamá, 2020), basado en políticas previas como lo son el artículo 83 de la constitución de la república, la ley 13 de 1997, que fue modificada por la ley 50 del 2005 y la ley 55 del 2007. Donde se reconoce El SENACYT (Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e

Innovación) como la institución en Panamá responsable de promover y coordinar las actividades relacionadas con la ciencia, la tecnología y la innovación en el país. Fue creada para impulsar el desarrollo científico y tecnológico y para fomentar la innovación en diferentes sectores de la sociedad panameña.

Sin duda la preparación docente contribuye a la superación de un país, por las necesidades existentes el gobierno panameño estableció un plan llamado “Plan Estratégico de Gobierno 2019-2024, contempla la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura como ámbitos fundamentales dentro del proceso de cambio de las perspectivas económicas, sociales, políticas y de desarrollo sostenible” (Siteal, 2019, p.2).

Para lograr un cambio efectivo el educador universitario debe prepararse de una manera que incorpore la tecnología a la pedagogía, pero es fundamental desarrollar una cultura institucional que fomente actitudes proactivas hacia su integración. Como señala este autor en los análisis de su investigación “El cambio pedagógico que se le pide al profesor lleva implícito un cambio emocional y actitudinal que en ocasiones puede estar explicando esta resistencia a la innovación” (Tamara Díaz, 2021, p.163).

Este cambio implica trabajar en colaboración con todos los actores del sistema educativo, para promover una adopción exitosa de la tecnopedagogía y maximizar sus beneficios en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Como hace referencia Porto (2023) en la publicación Cultura organizacional proactiva “Una cultura organizacional proactiva se refiere a un entorno en el que se alienta y empodera a los empleados para que tomen la iniciativa, anticipen y aborden los problemas, y busquen activamente oportunidades de mejora”.

Metodología

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental. Esta metodología permite una comprensión objetiva de la situación actual en cuanto al uso de la tecnopedagogía en la enseñanza universitaria, que ayudará a

proporcionar una base sólida para futuras investigaciones y la toma de decisiones en el ámbito educativo.

Se aplicó la técnica de encuesta a una población de 467 profesores (N), seleccionando una muestra de 181 profesores (n) clasificados aleatoriamente de diversas disciplinas. El instrumento contó con 18 preguntas cerradas que fueron distribuidas por correo electrónico vía Google Form, a profesores de ISAE Universidad, con el objetivo de recopilar, analizar e identificar las habilidades de los profesores universitarios en el uso de la tecnopedagogía en los procesos de enseñanzas-aprendizaje.

Se seleccionó el muestreo aleatorio simple como método de selección de muestras debido a que garantiza que cada elemento de la población tenga una probabilidad igual de ser seleccionado en la muestra. Se utilizó este enfoque para asegurar la representatividad de la muestra.

Los datos recopilados fueron analizados mediante técnicas estadísticas apropiadas dentro de un diseño no experimental transeccional. La recolección de datos se realizó en un único punto en el tiempo, permitiendo así obtener resultados significativos y relevantes. Las técnicas estadísticas utilizadas incluyeron análisis descriptivos. Este enfoque metodológico permite obtener conclusiones sólidas y confiables que contribuyen al alcance de los objetivos de la investigación sobre las habilidades tecnopedagógicas de los profesores universitarios de ISAE Universidad.

Las variables experiencia docente y el conocimiento en tecnopedagogía, presentan retos relacionados con el desarrollo profesional de los educadores para utilizar eficazmente estas herramientas en su práctica, destacándose la necesidad de un enfoque continuo en la formación y actualización de habilidades tecnopedagógicas.

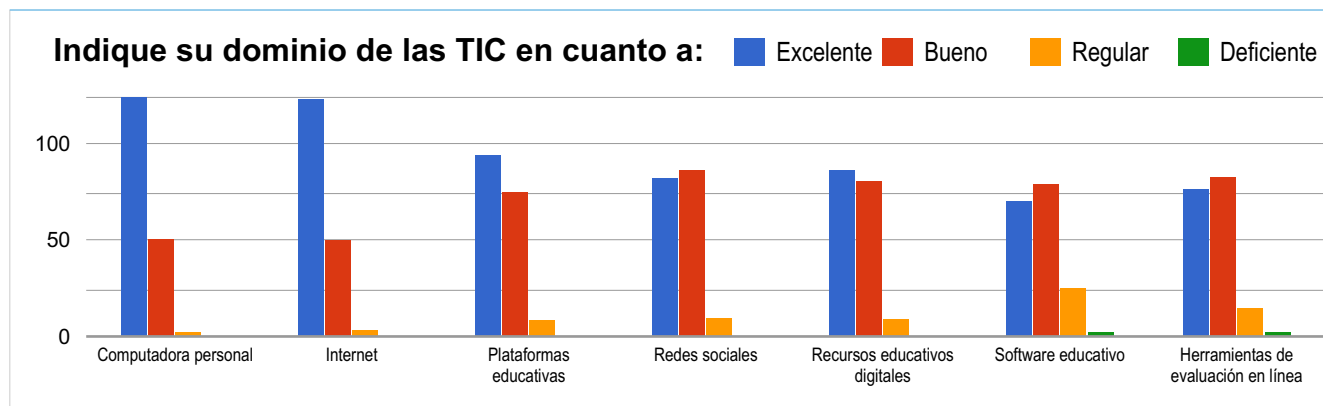
Resultados y Discusión

Luego de aplicar el instrumento a los profesores seleccionados de ISAE Universidad, se obtuvo los siguientes resultados:

El mismo se centró en distintas áreas de especialización docente. Todos estos resultados destacan la amplia diversidad de áreas académicas en la que los profesores encuestados se especializan. Se refleja la variedad de conocimientos y habilidades presentes en el cuerpo docente, lo cual es beneficioso para brindar una educación integral y diversa.

De los profesores encuestados, el 47% representa al área de Educación, el 14% al área de Derechos y Ciencias Políticas, el 9% al área de Administración de Empresas, el 8% al área de Humanidades, el 7% al área de Turismo, el 6% al área de Ciencias tecnológicas, el 5% al área de inglés, el 1% a las áreas de Contabilidad, Negocios, Educación especial y pedagogía y, por último, el 0% a las áreas de Bellas artes y Geografía e Historia.

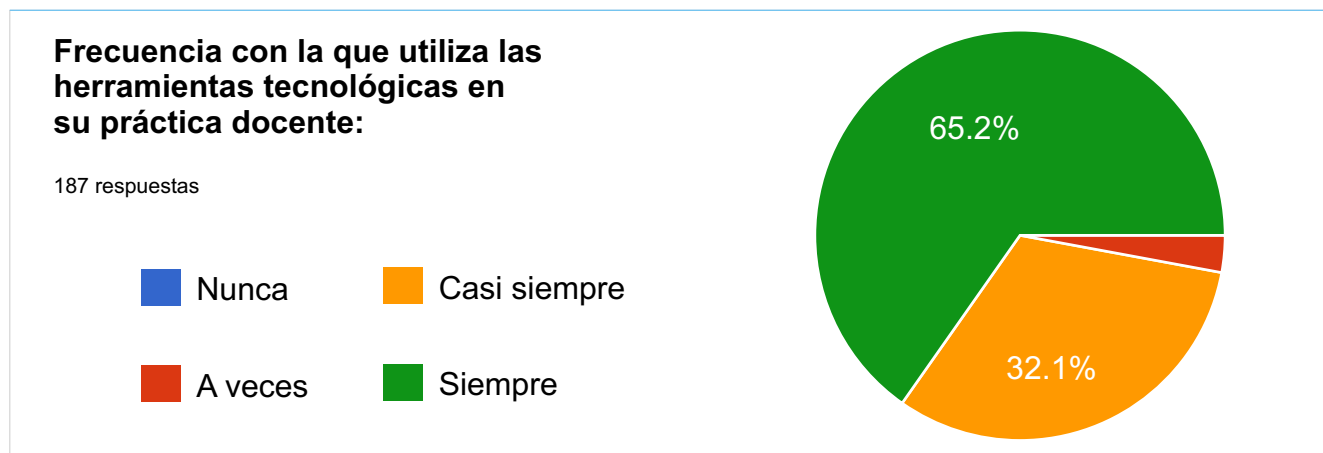
Figura 1. Habilidades tecnopedagógicas



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

En cuanto al uso de tecnología por parte de los profesores universitarios se revela una amplia adopción de herramientas y recursos digitales en su práctica educativa. Desde el uso de computadoras y celulares inteligentes hasta la incorporación de plataformas educativas y redes sociales, el uso de estas tecnologías les permite mejorar la enseñanza, la comunicación y la evaluación de los estudiantes.

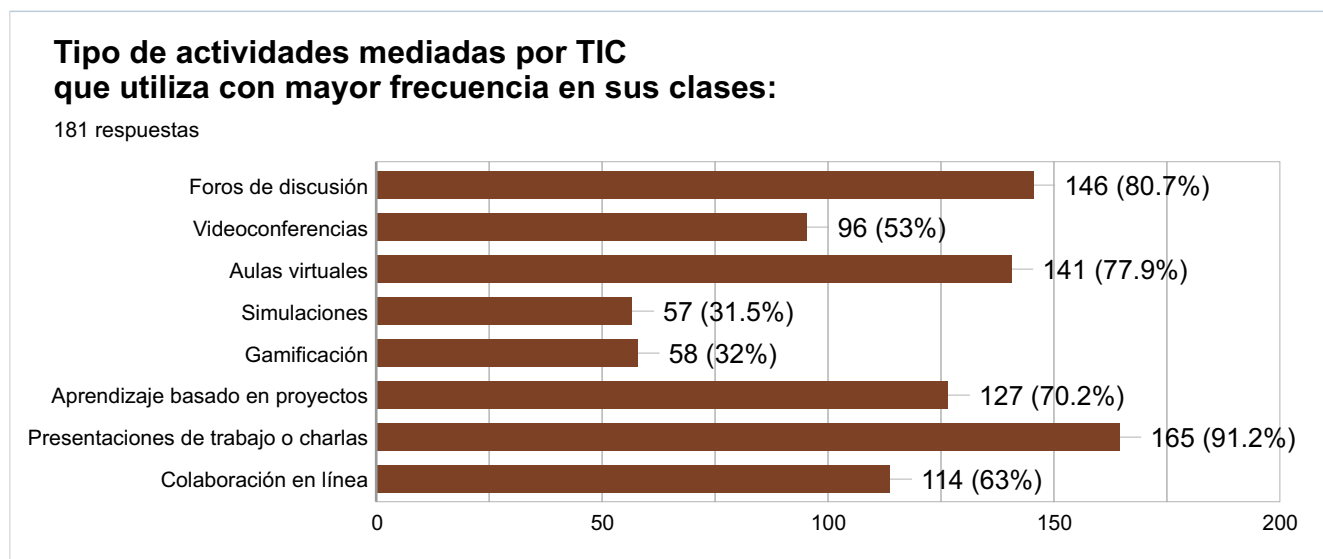
Figura 2. Frecuencia con la que utiliza las herramientas en su práctica docente



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

Los hallazgos de la encuesta de la Figura 2 indican una tendencia positiva hacia la incorporación de herramientas tecnológicas en la práctica docente. La mayoría de los profesores encuestados utilizan de manera constante estas herramientas, lo que sugiere una comprensión de su valor y una voluntad de aprovechar los beneficios que ofrecen. Sin embargo, también se identifica un grupo más pequeño de profesores que aún se encuentran en las primeras etapas de adopción de la tecnología en su enseñanza. Estos hallazgos resaltan la importancia de continuar promoviendo la capacitación y el apoyo en tecnología educativa para garantizar que todos los profesores puedan utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas en beneficio de sus estudiantes.

Figura 3. Tipo de actividades mediadas por TIC que utiliza con mayor frecuencia en sus clases



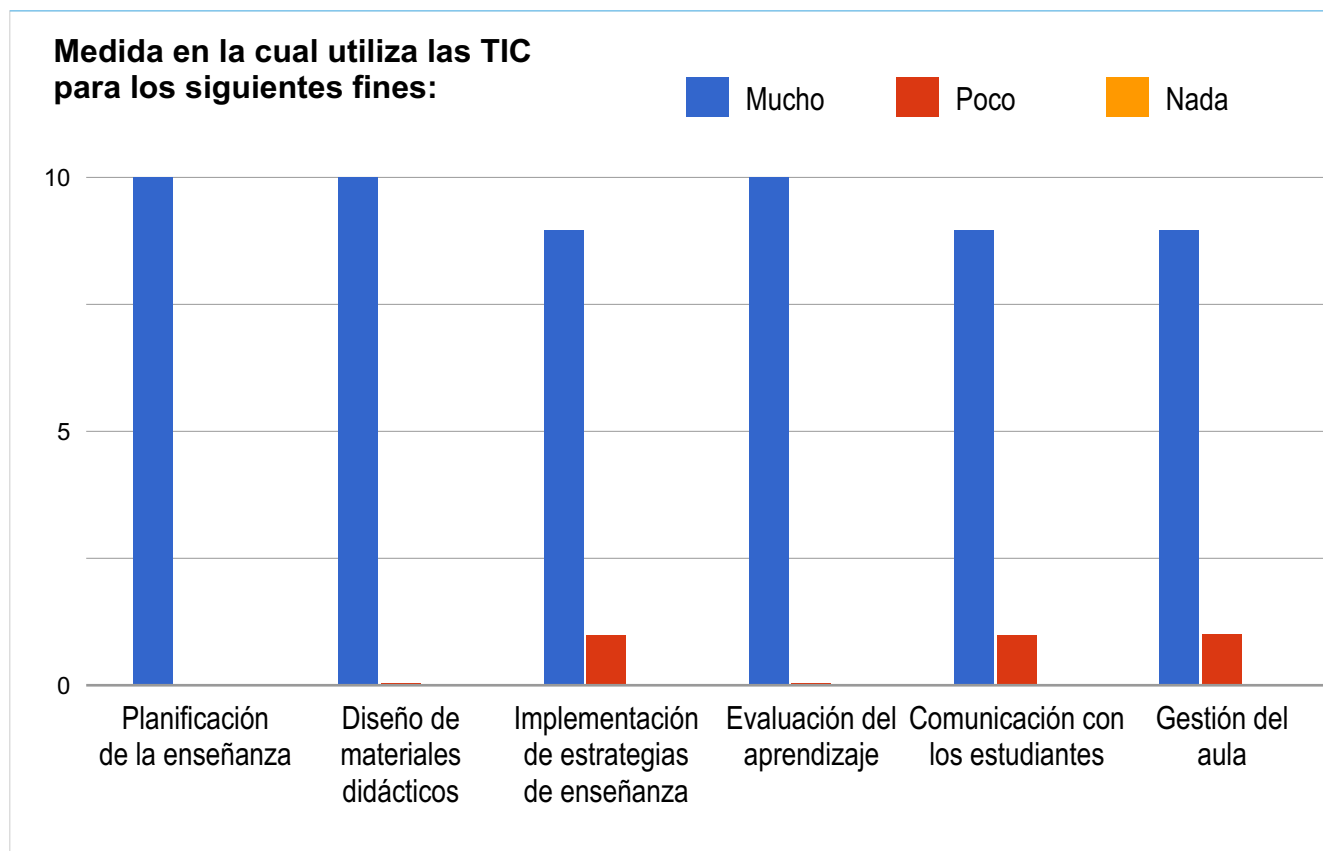
Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

El análisis de los resultados de la encuesta en la Figura 3, muestra que los profesores utilizan una amplia gama de actividades y recursos digitales en sus clases. Desde el uso de foros de discusión y videoconferencias para fomentar la participación y la interacción, hasta la utilización de aulas virtuales, simulaciones y gamificación para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. Asimismo, se destaca el uso del aprendizaje basado en proyectos, las presentaciones de trabajo o charlas y la colaboración en línea como estrategias que promueven la participación, el desarrollo de habilidades y la aplicación práctica del conocimiento. Estas actividades reflejan un enfoque pedagógico

centrado en el estudiante, que busca involucrarlos de manera activa, promover la colaboración y el pensamiento crítico, y utilizar la tecnología como una herramienta para enriquecer el proceso educativo.

El uso de estas actividades también puede contribuir a la motivación de los estudiantes, al hacer que el aprendizaje sea más relevante, significativo y atractivo. Sin embargo, es importante que los profesores evalúen regularmente el impacto de estas actividades en el aprendizaje de los estudiantes y realicen ajustes según sea necesario para garantizar que se cumplan los objetivos educativos.

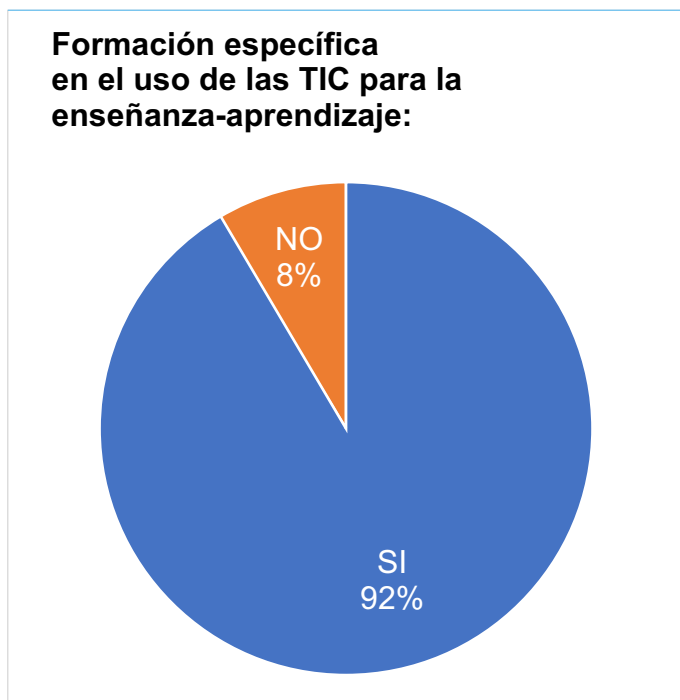
Figura 4. Medida en la cual utiliza las TIC para los siguientes fines



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

Los resultados muestran que la mayoría de los profesores encuestados incorporan las TIC en diversos fines de sus clases, resaltando dicho uso en actividades muy puntuales como planificación de la enseñanza, diseño de materiales didácticos y evaluación del aprendizaje.

Figura 5. Formación específica en el uso de las TIC para la enseñanza-aprendizaje

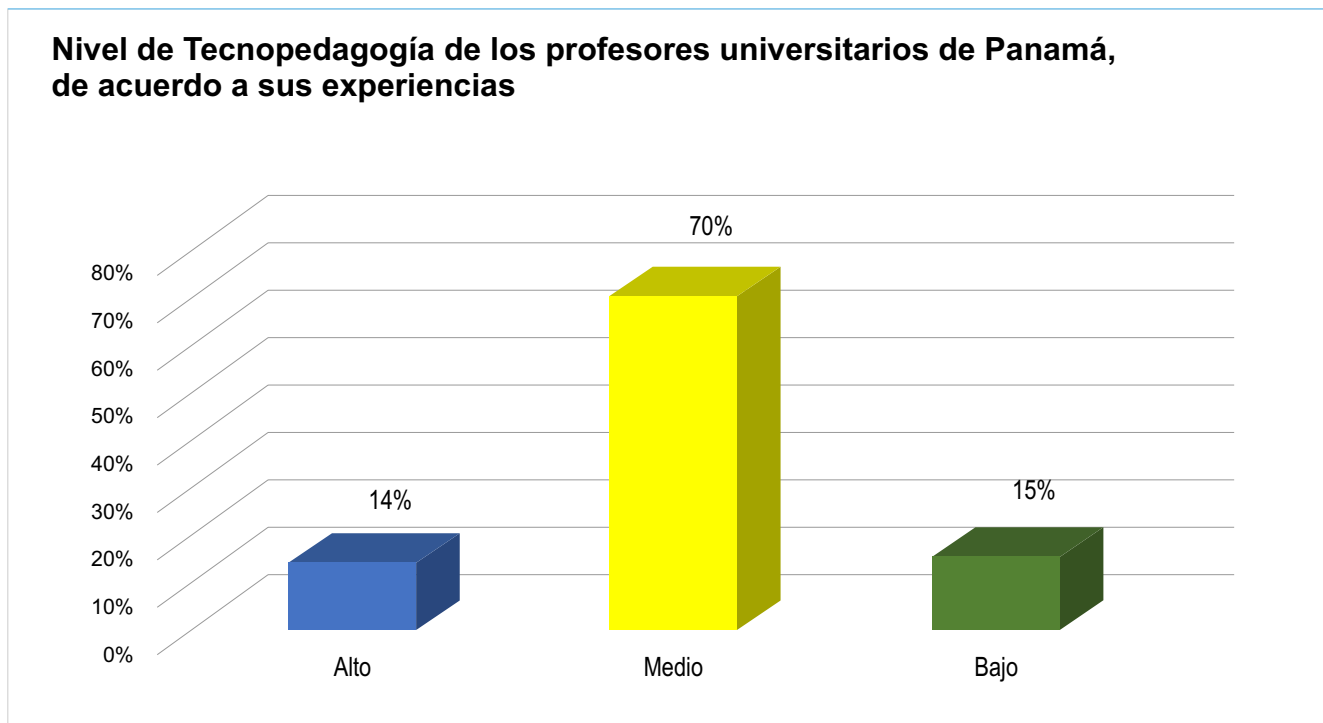


Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

La Figura 5 nos indica el porcentaje de docentes que tiene una formación en el uso de las TIC, resultando que el 92% de los docentes tiene una formación en el uso de las TIC, resaltando que los docentes ya reconocen la necesidad de formarse en esta área para ofrecer un proceso de enseñanza y aprendizaje más innovador y vanguardista.

Esta preparación la han obtenido a través de cursos, talleres, maestría, especializaciones, diplomados y doctorados. Se destaca que la preparación mayoritaria ha sido mediante cursos, seguido de los talleres y las maestrías.

Figura 6. Nivel de Tecnopedagogía de los profesores universitarios de Panamá, de acuerdo a sus experiencias



Fuente: Resultado de la aplicación de la encuesta realizada a los profesores.

La mayoría de los profesores universitarios (70%) consideran que el nivel de Tecnopedagogía de los profesores universitarios de Panamá, obedece a un Nivel medio. Dicho nivel puede mejorar si se toman en cuenta por parte de los docentes y las instituciones universitarias, los siguientes elementos:

- Actualización constante
- Competencias digitales
- El uso de estrategias
- Su actitud
- Mayor dominio de las TIC
- Falta la integración digital de las universidades y así mismo que los docentes se integren como sistema y no solamente como habilidades individuales.
- Apropiación del conocimiento de uso de las TIC, demostrar en el aula cómo hacerlo y estar abiertos a sugerencias por parte de todos los actores de la educación.

Los docentes deben atreverse a asumir el reto actual del mundo globalizado y saber que equivocarse es de aprender. Deben ser constantes con el uso de la tecnología para facilitar el proceso, aunado a la habilidad para adaptar su modalidad de enseñanza a las nuevas estrategias basadas en TIC y desarrollar confianza en el uso y la efectividad de éstas. Cabe citar que: “La tecnología tiene el potencial de transformar la educación al proporcionar acceso a la información, personalizar el aprendizaje, promover la interactividad, facilitar la comunicación y colaboración, mejorar la evaluación y aprovechar los recursos multimedia” (Admin, 2023).

El hallazgo de esta investigación puede ser útil para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora en ISAE Universidad. Al conocer las opiniones y las prácticas actuales de los profesores en relación con la tecnología y otras áreas de interés, la universidad puede identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Pueden de igual manera, guiar la planificación de programas de capacitación, la asignación de recursos y la implementación de políticas que promuevan la excelencia docente y el uso efectivo de la tecnopedagogía en la educación en ISAE Universidad. Para ello, el uso efectivo estará basado en que:

Los docentes comprendan que los artefactos tecnológicos como (el televisor, computador, radio, video beam, entre otros) y las herramientas digitales como

plataformas virtuales (YouTube, Wikipedia, redes sociales, entre otras) no son elementos que sirvan solamente para dictar una clase o un tema, sino que por el contrario se pueden convertir en factores claves dentro del diseño del currículo y la didáctica con el propósito de acercar al sujeto educable al conocimiento. (Figueroa Miranda, 2019)

Conclusiones

La encuesta realizada entre los docentes de ISAE Universidad de Panamá buscó recopilar opiniones y conocer el nivel de conocimientos básicos en tecnopedagogía y habilidades para operar las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa sobre el uso y la adopción de las tecnologías en el entorno educativo, así como las necesidades y áreas de mejora en términos de competencias digitales de los docentes.

En general, los resultados de la encuesta revelan una combinación de opiniones y niveles de competencia en tecnopedagogía. Por un lado, es alentador observar que una parte significativa de los docentes muestra un buen nivel de conocimientos y habilidades en el uso de las nuevas tecnologías, lo que indica una integración efectiva de las TIC en sus prácticas docentes. Esto refleja una comprensión de la importancia de las tecnologías como herramientas para enriquecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, y una disposición para adoptar y explorar nuevas maneras de enseñar.

Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora y oportunidades para el crecimiento profesional. Algunos docentes pueden requerir un mayor desarrollo de competencias digitales y tecnopedagógicas para aprovechar al máximo las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías en el aula. Es fundamental brindar apoyo y capacitación adicional a estos docentes, ofreciendo programas de formación y recursos que les permitan adquirir las habilidades necesarias para utilizar las tecnologías de manera efectiva en la enseñanza.

La encuesta también pone de relieve la importancia de promover una cultura de actualización y aprendizaje

continuo entre los docentes. Las tecnologías y las herramientas digitales están en constante evolución, por lo que los docentes deben estar dispuestos a adaptarse y mantenerse al día con los avances tecnológicos para seguir proporcionando una educación de calidad.

Los profesores de Panamá hoy en día, tienen presente que el mundo tecnológico siempre está en constante innovación y de la misma manera se deben ir ajustando a dichos conocimientos, los cuales nos permiten nuevas herramientas a la hora de trabajar con nuestros estudiantes. Aunque las metodologías en tiempos anteriores funcionaron en su momento y siguen funcionando, aprender nuevas metodologías basadas en las TIC, nos hace docentes más actualizados para nuestro tiempo, tomando en consideración que estamos en un mundo tecnológico.

El uso de las TIC es un hecho en la actualidad, pero el mal uso de la misma y el tiempo que se dedica ya no nos deja pensar en tener ideas nuevas, ser creativos originariamente. Hay que mejorar el tiempo y uso de las TIC, igualmente hay que propiciar el desarrollo cognoscitivo del estudiante, para que piense, reflexione y analice de manera integral.

Otro punto importante a destacar, es que las instituciones universitarias deben invertir más en materia de herramientas tecnológicas, ya que como muchos profesores pudieron indicar, estamos en pleno siglo XXI en un nivel medio de tecnopedagogía y mucho se debe a la brecha digital, la falta de capacitación y formación continua y los altos costos.

En resumen, la encuesta realizada entre los docentes de ISAE Universidad proporciona una visión general de los conocimientos básicos en tecnopedagogía y habilidades para operar las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los resultados destacan la importancia de fomentar el desarrollo de competencias digitales entre los docentes, así como la necesidad de ofrecer programas de capacitación y apoyo continuo para garantizar una integración efectiva de las tecnologías en el entorno educativo. Al abordar estas necesidades, la institución puede fortalecer sus prácticas educativas y mejorar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. La mejora, se enfoca primeramente en

entender a nuestros estudiantes y seleccionar de forma efectiva cuáles herramientas tecnológicas provocarán un mayor rendimiento y aprendizaje. Por otro lado, ser más empáticos, orientar a que las actividades de aprendizaje sean diseñadas para cerrar la brecha digital que pueda existir. Todo esto, apoyado con la técnica de aprendizaje entre pares.

Agradecimiento

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a ISAE Universidad por su valiosa colaboración para el éxito de este estudio de investigación. Valoramos enormemente la disposición y el compromiso demostrado por todo el equipo de Coordinadores de Carreras, Coordinadores de Sedes y docentes de ISAE Universidad, quienes dedicaron su tiempo para facilitar la difusión y recolección de datos de la encuesta. Su apoyo ha sido de un valor incalculable y nos ha permitido avanzar en nuestro objetivo de obtener información precisa y relevante.

Igualmente agradecemos al Dr. Carlos Gómez-Rudy por su constante seguimiento y orientación invaluable durante todo el proceso de investigación.

Declaración de Contribuciones

Las personas autoras declaran que han contribuido en los siguientes roles: G.B.V. contribuyó en la gestión y supervisión del proceso investigativo, el desarrollo de la investigación y la revisión de formatos de la investigación. I.N.W. contribuyó con la escritura y revisión del artículo, la conceptualización y metodología de la investigación, supervisión y en la revisión bibliográfica. M.G.G. contribuyó en el desarrollo de la investigación, revisión del artículo y en la revisión bibliográfica. B.U.A. contribuyó en la gestión del proceso investigativo, desarrollo y supervisión de la investigación. D.G.G. contribuyó con la escritura y revisión del artículo, la gestión administrativa y el desarrollo propio de la investigación.

Referencias

- Admin. (2023). El rol de la tecnología en la educación del siglo XXI. *Revista Suprema*. Recuperado de <https://revistasuprema.com/el-rol-de-la-tecnologia-en-la-educacion-del-siglo-xxi/>
- Arcos, A. (2018). Las TIC en América Latina, a la espera de un cambio pedagógico. *Revista Magisterio*. Recuperado de <https://n9.cl/jqrml>
- Benavides, F. (2007). Políticas educativas sobre nuevas tecnologías en los países iberoamericanos. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie45a01.htm>
- Cabezas, M. (2019). ¿Qué es la tecnopedagogía? TAA. Recuperado de <https://taa.utec.edu.uy/utectecnopedagogia/>
- Castillo, N. (s.f.). Política docente de Centroamérica. Educación & Desarrollo. *E&D Publicaciones*. Recuperado de <https://prealblog.files.wordpress.com/2013/12/pa-nama-1.pdf>
- Cevallos, S. J., Lucas Ch. X., Paredes S. J., & Tomalá, J. (2019). Beneficios del uso de herramientas tecnológicas en el aula para generar motivación en los estudiantes. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 7(2), 86-93. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v7i2.304>
- CONEAUPA. (2010). Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá. https://utp.ac.pa/documentos/2012/pdf/DocNo2ProcesodeAutoevaluacionInstitucionalUniversitaria dePanama_0.pdf
- Fiallo, Moncayo., D. X. (2022). La tecnopedagogía como factor para el desarrollo de la calidad académica. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 7893. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.142>
- Figuroa, C. (2019). Tecnopedagogía: un cambio educativo inmediato. *Revista las dos orillas*. Recuperado de <https://www.las2orillas.co/tecnopedagogia-un-cambio-educativo-inmediato/>
- FUNIBER, (2023). Desafíos en la formación de docentes. *Funiber*. Recuperado de <https://www.funiber.org/sites/default/files/inline-files/Informe-AS-DiaDocente.pdf>
- García, M. C., Yot, D. C., Perera R., V. H., (2016). El conocimiento tecnológico y tecnopedagógico en la enseñanza de las ciencias en la universidad. Un estudio descriptivo. *Revista Universidad Autónoma de Sevilla*. 34.2, pp. 67-86. Recuperado de <https://ensciencias.uab.cat/article/view/v34-n2-marcelo-yot-perera>.
- Méndez, C., & Pozo, E. (2021). La tecnopedagogía: enlace crucial entre metodologías activas y herramientas digitales en la educación híbrida universitaria. *Revista Scientific*, 6(22), 248-269. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/822
- Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 10171054. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1467-9620.2006.00684.x>
- Lara, R., De la Fuente, A., & Veytia, M. (2017). La mediación tecnopedagógica a través de herramientas interactivas como estrategia para el desarrollo de habilidades investigativas en estudiantes de posgrado. XIV Congreso Nacional de Investigación. *Educativa - COMIE*. Recuperado de <https://comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2196.pdf>
- Noguera, I., & Begoña G, S. (2013). Mirando el futuro. *Revista Dialnet*, 2(2), 130-140. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5166875>

- Navarro, M. G. (2017). Tecnologías y nuevas tendencias en educación: aprender jugando. El caso de Kahoot. *Opción*, 33(83), 252-277. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6228338>
- Porto, M. C. (2023). Cultura organizacional proactiva: fomentando el éxito y la innovación. *UTB*. Recuperado de <https://www.utb.edu.co/blog/blog-escuela-de-negocios/cultura-organizacional-proactiva-fomentando-el-exito-y-la-innovacion/>
- Reisberg, L. (2021). Diagnóstico de la educación superior en Panamá, retos y oportunidades. *BID*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Diagnostico-de-la-educacion-superior-en-Panama-Retos-y-oportunidades.pdf>
- República de Panamá. (2020). Gaceta oficial digital. Recuperado de https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28936_B/76617.pdf
- Reyes, R. R. (2023). Teorías del aprendizaje, autores, características. *Escuelas de Profesores del Perú*. Recuperado de <https://epperu.org/teorias-del-aprendizaje/>
- Rivero, Panaqué, C., & Suárez-Guerrero, C. (2020). Conceptualización de la innovación tecnopedagógica en la docencia universitaria. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de <https://files.pucp.education/departamento/educacion/2020/11/13224634/Carol-Rivero-Conceptualizacion-de-la-innovacion-tecnopedagogica-en-la-docencia-universitaria.pdf>
- Saavedra, L. E. (2015). Competencias Investigativas en los Docentes Beneficiados por la Estrategia de Formación y Acceso para la Apropriación Pedagógica de las TIC. *Revista - Tendencias*, 16(1), 175-194. Recuperado de <https://doi.org/10.22267/rtend.151601.39>
- Sánchez, S M. (2018). El uso de la Tecnología Educativa en el proceso de la Enseñanza Aprendizaje en Ecuador. *Revista Opuntia Brava*, 9 (1), 125-132. Recuperado de <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntia-brava/article/view/124>
- Silva, Q. J. (2010). El rol del tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Innovación Educativa*, 10(52), 13-23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763002.pdf>
- Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. (2023) ¿Qué es el Diseño Tecnopedagógico? Universidad Isabel I. recuperado de: <https://www.ui1.es/blog-ui1/que-es-el-diseno-tecnopedagogico>.
- Svenson, N., De Gracia G. (2020). Educación Superior y COVID-19 en la República de Panamá. *ESAL - Revista de Educación Superior en América Latina*. Recuperado de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13403/214421444831>
- Tamara Díaz, R. C., Carneiro R., & Toscano C. (2021). La función de las TIC en la transformación 2021. *Metas educativas*. Recuperado de <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>
- UNESCO (2019). *Plan Estratégico de Gobierno 2019-2024. Siteal*. Recuperado de <https://siteal.iiiep.unesco.org/bdnp/393/plan-estrategico-gobierno-2019-2024>
- UNESCO. (2023). Panamá Tecnología. Recuperado de <https://education-profiles.org/es/america-latina-y-el-caribe/panama/~tecnologia>



ISAE UNIVERSIDAD

Misión

Formar Profesionales, competitivos, íntegros con altos valores morales, con sentido crítico, socio-cultural y visión global, mediante el fortalecimiento de sus competencias y la adquisición del conocimiento a través de la investigación científica, la proyección social y un proceso de estudio independiente, semipresencial, con apoyos de herramientas tecnológicas.

Enfatizar en un proceso de aprendizaje teórico práctico, donde el participante y el facilitador, desempeña un rol protagónico en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Dar acceso a la educación superior y ofrecer una amplia oportunidad de posibilidades a la población que, por sus condiciones laborales, personales, sociales, de marginalidad o de otra índole no pueden educarse a través de modalidades de estudio que exigen asistencia física, diaria o con frecuencia a clases.

Visión

Nos orientamos a ser una institución de primera línea, con reconocimiento internacional, y permanente carácter innovador, con miras a contribuir a los cambios sociales necesarios para crear un clima de bienestar, equidad y cultura de paz.

Una institución que forme integralmente sus profesionales, para acometer tareas con alto sentido de responsabilidad, tanto en sector público como privado, con protagonismo exitoso en el ambiente social y laboral, con el propósito de suplir los recursos humanos calificados que el país exige para su desarrollo, a través de la formación de profesionales idóneos, con dominio de tecnología y herramientas modernas y eficientes, adecuados a las complejidades del mundo globalizado y; por tanto, a un mercado laboral cada vez más difícil, exigente y competitivo.

“El futuro está en tus manos”



ISAE UNIVERSIDAD DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

NORMAS PARA LA RECEPCIÓN DE ARTÍCULOS

Para que los artículos o resúmenes de investigaciones de ISAE UNIVERSIDAD se publiquen en la Revista ESPILA deberán reunir las siguientes características:

- 1. Ser artículos de investigación, ensayo temático o tema de opinión**
 - Presentar un tema original y/o innovador.
 - El mismo debe tener un enfoque novedoso a temas ya tratados.
 - El responsable debe llevar a cabo una aplicación metodológica nueva o distinta al tratar un tema.
 - 2. Metodología**
 - La metodología utilizada debe ser consistente (implícita o explícita) y aplicarse adecuadamente al tema.
 - Las conclusiones deben corresponder a la argumentación presentada y desprenderse de ésta de manera lógica y coherente.
 - La estructura del trabajo debe contener los elementos mínimos que se requieren para un artículo.
 - El uso y las Fuentes bibliográficas y/o electrónicas deben ser actualizadas, suficientes y pertinentes al tema que se esté tratando.
 - 3. De los dictámenes**
 - Los artículos para ser aceptados tienen que cumplir con los requisitos antes mencionados.
 - La revista se apoyará en el arbitraje de expertos o especialistas.
 - Los dictámenes serán comunicados por escrito al autor y este, en caso que le sea desfavorable, podrá solicitar por escrito el recurso de reconsideración, que incluya la argumentación pertinente en relación al trabajo presentado.
 - 4. Presentación del material**
 - Los trabajos enviados deberán estar relacionados con las líneas de investigación de ISAE Universidad.
- El enfoque puede ser interdisciplinario.
 - El envío de cualquier artículo a esta revista supone el compromiso del autor de no someterlo a la consideración de otras publicaciones.
 - La revista se compromete a publicar todos los artículos aprobados.
 - Los trabajos deben ajustarse a las siguientes normas.
 - Se remitirá un ejemplar en original e impreso que sea legible y la información en versión electrónica en procesador de texto Word (CD).
 - En ningún caso se aceptarán trabajos en fotocopias, copias al carbón o sobre papel traslúcido.
 - El envío será mediante un archivo adjunto a través de correo electrónico.
 - Las gráficas, dibujos, fotografías, y otros deberán enviarse con su archivo digital fuente en el que han sido realizados o escaneados en alta resolución. Además de ser impresos en hojas separadas y con instrucciones precisas para su inserción en el texto.
 - La extensión mínima de los artículos es de 15 cuartillas (incluyendo anexos). Cada cuartilla consta de 28 renglones de aproximadamente 65 golpes cada uno.
 - Los nombres propios, los títulos y subtítulos del trabajo deberán venir en mayúsculas y minúsculas.
 - La primera vez que se emplee una sigla en los textos de los cuadros o gráficas irá acompañada de su equivalencia completa.
 - Cada artículo deberá incluir:
 - Título del trabajo.
 - Nombre del (o los) autor(es), cargo y dependencia o institución.
 - Dirección postal, que incluya teléfono, fax, correo electrónico y otros datos que permitan la localización del autor con objeto de aclarar posibles dudas sobre el artículo.
 - Los artículos deberán venir con un resumen en español e inglés, de cien a doscientas palabras cada uno.
- Se deberán incluir las palabras clave del artículo en inglés y español, fuentes de citas con referencias bibliográficas se presentarán al final del texto.
 - Las citas, notas bibliográficas y la bibliografía deberán contener todos los elementos que permitan la identificación de los documentos citados.
 - Los trabajos deberán estar escritos de acuerdo con las reglas de la gramática y la sintaxis y de APA 6^{ta} edición.
 - Todos los artículos se someterán a corrección de estilo especializada.
 - El Consejo Editorial se reserva el derecho de hacer los cambios editoriales que considere convenientes.

Regulación Ética

ISAE Universidad cuenta con un Manual de Ética de la investigación, que regula los proyectos de investigación, con la finalidad de salvaguardar la dignidad, derechos, seguridad y bienestar de cada uno de los participantes que intervienen en los procesos investigativos de forma directa o indirecta, además se toma en consideración la normativa de ética en el plano nacional e internacional.

Los trabajos deberán ser enviados a:
Editor en Jefe
E-mail: wjmw55@gmail.com





ISAE UNIVERSIDAD

"El futuro está en tus manos"



Licenciaturas

Derecho y Ciencias Políticas

CTDA-024-2018.

★★★★★★

Gerencia de Empresas

CTDA-069-2018.

★★★★★★

Inglés

CTDA-090-2018.

★★★★★★

Contabilidad

CTDA-097-2018.

★★★★★★

Informática con énfasis en Sistemas de Información

CTDA-0115-2018.

★★★★★★

Gestión y Control de las Finanzas Públicas

CTF-43-2016.

★★★

Informática con énfasis en Auditoría de Sistemas

CTDA-0114-2018.

★★★★★★

Mercadotecnia

CTF-119-2014 (CTDA-EE-EV-068-2020).

★★★★★★

Turismo

CTDA-049-2018.

★★★★★★

Técnicos

Turismo

CDTA-048-2018.★★★★★★

Informática

CTDA-0113-2018.★★★★★★

Para la Enseñanza del Inglés en la Educación Básica General

CTF-67-2014. (En actualización).

Seguridad Laboral

CTDA-162-2018.★★★

Seguridad de Fronteras

CTDA-155-2019.★★★

Profesorados

Educación

CTF-28-2017.★★★★★★

Educación Media Diversificada

CTF-68-2017.★★★★★★

Educación Primaria

CTDA-169-2018.★★★★★★

Educación Preescolar

CTDA-02-2019.★★★★★★

Especializaciones

Alta Gerencia

CDTA-031-2018.★★★

Auditoría Financiera

CTF-38-2016.★★

Auditoría Forense

CTF-37-2017.★★★

Administración Educativa

CTDA-182-2018.★★★★★★

Docencia Superior - Semipresencial

CTDA- 0157-2018.★★★★★★

Derechos Humanos

CTDA-025-2018.★★★

Derecho Laboral

CTF-29-2017.★★★

Derecho Comercial

CTF- 07-2017.★★

Derecho Administrativo

CTF-31-2017.★★★

Sistemas Penal Acusatorio

ECTF-17-2015. (En actualización).

Derecho Procesal

CTDA-15-2020

★★★★★★

Docencia Superior | Virtual

CTF-75-2017.★★★★★★

Derecho Marítimo

CTF-09-2017.★

Investigación Educativa

CTDA-07-2020

★★★

Maestrías

Administración de Empresas con especialización en Recursos Humanos

CTDA-032-2018.★★★

Auditoría Financiera

CTF-039-2016.★★

Auditoría Forense

CTF-38-2017.★★★

Docencia Superior - Virtual

CTF-03-2017.★★★★★★

Docencia Superior - Semipresencial

CTDA-0158-2018.★★★★★★

Dirección y Supervisión Escolar

CTDA- 176-2018.★★★★★★

Derechos Humanos

CTDA-026-2018.★★★

Derecho Laboral

CTF-30-2017.★★★

Derecho Comercial

CTF-08-2017.★★

Derecho Marítimo

CTF-10-2017.★

Derecho Administrativo

CTF-32-2017.★★★

Sistema Penal Acusatorio

ECTF-18-2015. (En actualización).

Derecho Procesal

CTDA-16-2020

★★★★★★

Investigación Educativa

CTDA-06-2020

★★★

ESCANEA Y VISITA NUESTRO WEBSITE



Matrículas abiertas todo el año | Modalidad Semipresencial

#YoSigoAdelante

(507) 278-1432 / 1444

isae@isaeuniversidad.ac.pa

LAS ESTRELLAS REPRESENTAN LAS SEDES AUTORIZADAS

★ Changuinola (507) 758-9362 / (507) 6526-1549

★ Chitré (507) 996-7528 / (507) 6999-2632

★ Metetí (507) 299-6517 / (507) 6999-2630

★ Santiago (507) 998-0648 / (507) 6673-5419

★ La Chorrera (507) 258-0450 / 253-0747 / (507) 6866-3383

★ David (507) 777-2405/1473 / (507) 6501-3504

★ Panamá (507) 278-1432/1444 / (507) 6548-7314

★ Penonomé (507) 997-9697 / (507) 6999-2631

www.isaeuniversidad.ac.pa •



100% ACREDITADA