



REVISTA FAECO SAPIENS

VOLUMEN 9 - NÚMERO 1

Enero - Junio 2026



ACCESO  ABIERTO



latindex
catálogo
2.0



 Dialnet



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD



Multidisciplinaria en la Ciencias Empresariales

ISSN: L 2644-3821

Volumen 9 – Número 1

(ENERO-JUNIO 2026)

***Creada en 2018 por los
Doctorandos de la Promoción #5***

Comité Editorial

Dr. Horacio Charres

Director

Correo: horacio.charres@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0003-2418-1881>

Dr. José René Godoy Troya

Universidad de Panamá

Editor de la Revista

Correo: jose.godoy@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-5959-6684>

Magíster Magdalena Sánchez

Universidad de Panamá

Coordinadora de Producción

Correo: magdalena.sanchez@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0001-7293-7263>

Dr. Teodoro Mena Guardia

Universidad de Panamá

Editor de Sección

Correo: teodoro.mena@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-2314-5929>

Dra. Blanca Bernal

Universidad de Baja California, México

Revisor Externo

Correo: blancab@uabc.edu  <https://orcid.org/0000-0002-8721-2561>

Dr. Daniel Jiménez Castro

Fundación Universitaria Los Libertadores, Colombia

Revisor Externo

Correo: danieljimenezcastro@gmail.com  <https://orcid.org/0000-0003-4126-1445>

Dra. Anayansi González George

Universidad de Panamá

Correctora de estilo

Correo: anayansi.gonzalezg@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0003-3238-9877>

Dra. Maricella Del Rosario Corpas Ford

Universidad de Panamá

Maquetadora

Correo: maricella.corpas@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0001-6430-4423>

Nota Editorial

FAECO Sapiens es la primera revista de la facultad, electrónica multidisciplinaria en las Ciencias Empresariales, alojada en el portal de revistas de la Universidad de Panamá, para que estudiantes, profesores y profesionales investigadores de estas disciplinas puedan publicar sus resultados.

Una vez más, felicitamos a los Doctores que iniciaron este proyecto, a su Equipo Editorial, por su loable labor en su producción y sostenibilidad, desde su lanzamiento en el segundo semestre de 2018, sin interrupciones; de la misma manera por los Reconocimientos e Indexaciones alcanzadas. Este espacio se está utilizando mucho por autores nacionales e internacionales y pretendemos que todos los resultados de las investigaciones que estén desarrollando los estudiantes y profesores, en cualquier nivel se hagan visibles garantizando la calidad investigativa de la facultad, bajo las catorce (14) líneas de investigación aprobadas y homologadas desde el año 2015.

Este Volumen 9 - Número 1 (enero-junio 2026), contiene 12 artículos: Resiliencia logística panameña ante proteccionismo estadounidense: reconfiguración de rutas, desafíos para el canal y zona libre; Retos y desafíos de la auditoría ambiental empresarial como instrumento de control y toma de decisiones; Neuromarketing y su aporte a la mercadotecnia en el proceso de decisión de compra del cliente; Convergencia contable y armonización normativa: análisis comparativo de la adopción de NIIF en Perú y Bolivia; TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional; Divergencia normativa contable entre Perú y Bolivia y su impacto en la consolidación de estados financieros; Impacto del uso de Chatbots con inteligencia artificial en la auditoría de tecnologías de información en PYMES panameñas; Administración, Corrupción y Desarrollo en América Latina: una revisión documental; Competencias financieras digitales y decisiones económicas en estudiantes universitarios de Panamá; Estado de Flujo de Efectivo como apoyo financiero en el control de liquidez y solvencia en la gestión empresarial y Expansión internacional del servicio mediante la integración de la calidad y el Marketing.

Ponemos a disposición de los lectores y autores, la nueva publicación para su evaluación, esperando sus comentarios con la finalidad de mejorar cualquier aspecto de la producción académica y profesional.

Doctor Horacio Charres

CONTENIDO

No.	AUTORES	Página
1	Resiliencia logística panameña ante proteccionismo estadounidense: reconfiguración de rutas, desafíos para el canal y zona libre Panamanian Logistics Resilience in the Face of U.S. Protectionism: Reconfiguration of Routes, Challenges for the Canal and Free Trade Zone Juan Asterio Castillo-Salamín Panamá	07
2	Retos y desafíos de la auditoría ambiental empresarial como instrumento de control y toma de decisiones Challenges and opportunities of corporate environmental auditing as a control decision-making tool Albanid Mosquera Castro, Francia Amelines, María Franco y Wilson Romero Colombia	22
3	Neuromarketing y su aporte a la mercadotecnia en el proceso de decisión de compra del cliente Neuromarketing and its contribution to marketing in the customer's purchasing decision process Diomedes Miguel Jaén Ruiz Los Santos	33
4	Convergencia contable y armonización normativa: análisis comparativo de la adopción de NIIF en Perú y Bolivia Accounting convergence and regulatory harmonization: comparative analysis of IFRS adoption in Peru and Bolivia Flor de María Arámbulo García Perú	44
5	TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional TIC and AI in the development of computational thinking Cindy Esquivel, Ángel Ávila y Eliécer Espinosa Panamá	63
6	Divergencia normativa contable entre Perú y Bolivia y su impacto en la consolidación de estados financieros Divergence in accounting regulations between Peru and Bolivia and its impact on the consolidation of financial statements Augusto Manuel Morante Silva Perú	76
7	Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de empresas de mayor ranking en Panamá, según MERCO Influence of the work climate on the motivation of employees of the highest-ranking companies in Panama, by MERCO Anavela del C. Velásquez M. y Marta I. Baquerizo Ortiz	97

8	Impacto del uso de Chatbots con inteligencia artificial en la auditoría de tecnologías de información en PYMES panameñas Impact Of Using AI-Powered Chatbots On Information Technology Audits In Panamanian SMES Nelva Esther Benavides Pinto y Cándida T. Moreno B. Los Santos	105
9	Administración, Corrupción y Desarrollo en América Latina: una revisión documental Administration, Corruption, and Development in Latin America: a documentary review Rodrigo Ocalagán Costa Panamá	119
10	Competencias financieras digitales y decisiones económicas en estudiantes universitarios de Panamá Digital Financial Competencies and Economic Decisions in University Students of Panama Norman Luis Araúz Mojica y Dayra Dariela Vega Vega Panamá	132
11	Estado de Flujo de Efectivo como apoyo financiero en el control de liquidez y solvencia en la gestión empresarial Statement of Cash Flows as financial support in the control of liquidity and solvency in business management Alejandro Antonio Rodríguez Santos y Yamilca Ortiz De La Hoz Panamá	145
12	Expansión internacional del servicio mediante la integración de la calidad y el Marketing International Service Expansion Through Quality and Marketing Integration Maritza Núñez	159
13	Principales dificultades de aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad y su impacto académico y personal. Main learning difficulties of students at the Faculty of Business Administration and Accounting and their academic and personal impact. Hilda Liliana Rivera Hernández. & Jeannette Johanna Atencio C.	169
14	Técnicas de Outsourcing y Gamificación: herramientas aplicada para la selección del capital humano Outsourcing and Gamification Techniques: Tools Applied to Human Capital Selection Roberto Carrasco M.	181



Resiliencia logística panameña ante proteccionismo estadounidense: reconfiguración de rutas, desafíos para el canal y zona libre

Panamanian Logistics Resilience in the Face of U.S. Protectionism: Reconfiguration of Routes, Challenges for the Canal and Free Trade Zone

Juan Asterio Castillo-Salamín

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

Correo: juan.castillo-s@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0002-9254-1028>

Recibido: 02-06-2025

Aprobado: 11-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9022>

RESUMEN

El artículo ofrece una mirada al giro proteccionista de la administración Trump en 2025 y su repercusión sobre el engranaje logístico panameño —Canal de Panamá, Zona Libre de Colón y ferrocarril interoceánico— concebido como sistema interdependiente del comercio hemisférico. Su objetivo es revelar cómo ese choque externo reconfiguró flujos de carga, encareció cadenas de suministro y desafió la posición competitiva del país, al tiempo que identifica las palancas que convierten la crisis en oportunidad. La investigación adopta un estudio de caso documental, sintetizando un centenar de informes públicos, datos oficiales y literatura académica. El análisis comparativo y temático, sustentado en rigurosa triangulación, rastrea las decisiones empresariales y estatales antes, durante y después de los aranceles. Aunque los costos suben y la incertidumbre geopolítica persiste, el ecosistema logístico panameño exhibe una respuesta más sólida de lo previsto. La **conclusión** remarca que la resiliencia no es casual: surge de la combinación de infraestructura robusta, coordinación pública-privada y visión estratégica. Mantener esa ventaja exigirá profundizar la diversificación de mercados y apostar por servicios logísticos de mayor valor añadido que protejan a Panamá de futuras olas proteccionistas.

Palabras clave: Hub logístico transcontinental; Conectividad marítima; Adaptabilidad logística; Ubicación estratégica; Expansión de destinos comerciales.

ABSTRACT

The article offers a close look at the Trump administration's 2025 protectionist turn and its repercussions for Panama's logistics apparatus—comprising the Panama Canal, the Colón Free Zone and the interoceanic railway—conceived as an interdependent system within hemispheric trade. Its aim is to show how this external shock reshaped cargo flows, raised supply-chain costs and challenged the country's competitive position, while identifying the levers that turn crisis into opportunity. The research employs a document-based case study, synthesizing a hundred public reports, official data sets and academic literature. A comparative, thematic analysis—rooted in rigorous triangulation—tracks corporate and state decisions before, during and after the tariffs. Although costs rise and geopolitical uncertainty persists, Panama's logistics ecosystem displays a stronger-than-expected response. The conclusion underscores that resilience is no accident: it stems from the blend of robust infrastructure, public-private coordination and strategic vision. Preserving that edge will require deeper market diversification and a commitment to higher value-added logistics services that shield Panama from future protectionist waves.

Keywords: Transcontinental logistics hub; Maritime connectivity; Logistics adaptability; Strategic location; Expansion of trade destinations.



Introducción

En los últimos años, el comercio internacional ha enfrentado un significativo aumento de políticas proteccionistas, particularmente en las grandes economías globales. Este contexto ha provocado cambios en las rutas comerciales tradicionales, impactando significativamente en países altamente dependientes del comercio internacional. Una medida paradigmática reciente es la imposición en 2025 por parte de la administración Trump de un arancel general mínimo del 10% sobre todas las importaciones hacia Estados Unidos (USTR, 2025). Tal decisión rememora eventos históricos como la Ley Smoot-Hawley de 1930, cuyo efecto contractivo fue una reducción de aproximadamente 40% en el comercio mundial (Irwin, 2017). Dado que cerca del 90% del comercio global se transporta por vía marítima (UNCTAD, 2023), este tipo de políticas arancelarias tienen potencial para alterar drásticamente el comercio mundial, afectando costos logísticos, rutas marítimas y la operación eficiente de centros logísticos clave.

Panamá se posiciona en el centro de esta problemática debido a su ubicación estratégica y su desarrollada plataforma logística multimodal. El Canal de Panamá es vital para el comercio internacional al canalizar cerca del 6% del comercio mundial y conectar más de 1,700 puertos en 160 países, alcanzando una capacidad anual cercana a 540 millones de toneladas luego de su expansión en el 2016 (ACP, 2023). Estados Unidos representa el principal usuario del Canal; para 2019, aproximadamente el 66% del tránsito estuvo vinculado con puertos estadounidenses (ACP, 2020). La importancia económica del Canal es evidente: solo en 2018, aportó alrededor de 1,700 millones de dólares al tesoro panameño (ACP, 2019). La vulnerabilidad de esta infraestructura ya se evidenció durante la guerra comercial entre Estados Unidos y China (2018-2020), que provocó una reducción de 36 millones de dólares en ingresos por peajes debido a la disminución de exportaciones estadounidenses hacia China a través del Canal (ACP, 2020). A esto se le suma la creciente dependencia logística de Panamá respecto a la ruta Asia-Estados Unidos, que representa ~70% del comercio contenerizado entre ambas regiones movilizado a través del Canal de Panamá, consolidándose como su principal eje interoceánico (BTS, 2024), aumentando así el riesgo frente a posibles interrupciones derivadas del proteccionismo.

La literatura especializada indica que tras la crisis financiera global de 2008, las políticas comerciales restrictivas se multiplicaron considerablemente (UNCTAD, 2023). Estudios recientes han confirmado que estas medidas no solo provocan disminuciones directas en el volumen de mercancías comercializadas, sino que también reconfiguran rutas marítimas tradicionales y elevan sustancialmente los costos logísticos globales, lo cual afecta la eficiencia de las cadenas de suministro (Rodrik, 2021).

Frente a estas circunstancias, se observa una creciente adopción por parte de las empresas multinacionales de estrategias como el nearshoring—relocalización de la producción hacia países más cercanos al consumidor final—y el reshoring—retorno de la producción a los países de origen. Estas estrategias buscan mitigar riesgos logísticos y arancelarios. El BID (2022) estima que América Latina podría captar hasta 78,000 millones de dólares adicionales anuales en exportaciones aprovechando estos movimientos, con México, Centroamérica y Panamá identificados como actores estratégicos. Diversos estudios sostienen que, aunque estas estrategias de relocalización pueden reducir costos y exposición a riesgos externos, requieren de plataformas logísticas eficientes y con elevada capacidad de adaptación (Calatayud & Montes, 2021). En este ámbito, Panamá se presenta como un clúster logístico multimodal que



combina eficientemente varias infraestructuras clave: además del Canal ampliado, destacan la Zona Libre de Colón—segunda zona franca más grande del mundo—y una línea ferroviaria interoceánica que conecta ambos océanos, permitiendo optimizar movimientos de carga interna. Esta infraestructura integral ha colocado a Panamá en el segundo puesto regional en el Índice de Desempeño Logístico en el 2023 (Banco Mundial, 2024).

Sin embargo, diversos análisis advierten que su alta dependencia del flujo Asia–Estados Unidos continúa siendo una vulnerabilidad significativa frente a las disrupciones arancelarias (ACP, 2023). Para profundizar en esta vulnerabilidad, la literatura sugiere emplear el concepto de resiliencia logística, entendido como la capacidad de una cadena de suministro para anticiparse, responder y recuperarse frente a disrupciones, manteniendo niveles aceptables de servicio y costos (Swiss Re Institute, 2020).

Este concepto se fundamenta principalmente en dos corrientes teóricas complementarias: (a) la teoría de sistemas, formulada por von Bertalanffy (1968), que subraya la importancia de la robustez, la redundancia y la flexibilidad dentro de estructuras interdependientes; y (b) el modelo VRIO (Valor, Rareza, Inimitabilidad y Organización), propuesto por Barney (1991), el cual permite identificar recursos estratégicos capaces de generar ventajas competitivas sostenibles. En el contexto logístico panameño, estos recursos clave incluyen su posición geográfica privilegiada y su infraestructura intermodal. Porter (1990) refuerza esta visión al destacar la relevancia de factores locacionales y estructurales dentro del análisis competitivo, mientras que Sheffi (2021) aporta una perspectiva sistémica al examinar cómo los clústeres logísticos fortalecen la resiliencia y adaptabilidad de las cadenas de suministro.

Aunque numerosos estudios han abordado individualmente los impactos globales de la guerra comercial EE.UU.–China y las oportunidades derivadas del nearshoring regional, existe un vacío claro en la investigación al analizar cómo estos fenómenos interactúan específicamente dentro de sistemas logísticos integrados como el de Panamá. La mayoría de las investigaciones previas han considerado el Canal de Panamá como infraestructura aislada o la Zona Libre de Colón por separado, sin explorar en profundidad la interdependencia operativa entre estas infraestructuras junto con la red ferroviaria interoceánica.

Este estudio busca llenar esa brecha mediante un análisis holístico del impacto de la política arancelaria de Trump en el 2025 sobre el sistema logístico integrado panameño, analizando el Canal, la Zona Libre de Colón y el ferrocarril interoceánico en conjunto.

A través de un enfoque cualitativo documental, esta investigación pretende identificar claramente los desafíos operativos específicos derivados del nuevo entorno proteccionista y explorar estrategias concretas de adaptación que permitan fortalecer la resiliencia y competitividad del sistema logístico nacional. Con ello, la investigación ofrece aportes teóricos relevantes y proporciona lineamientos prácticos para la formulación de políticas públicas y empresariales destinadas a mitigar los efectos adversos del creciente proteccionismo global.



Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Materiales y métodos

La investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo y empleó un diseño de estudio de caso documental para examinar el impacto de la política arancelaria de 2025 sobre el sistema logístico panameño. El fenómeno (las tarifas impuestas por la administración Trump) se analizó dentro de su contexto real, y los límites entre contexto y fenómeno se consideraron difusos (Yin, 2014). Se seleccionó un caso único —Panamá en su conjunto (Canal, Zona Libre de Colón y ferrocarril interoceánico)— con alcance descriptivo-explicativo. El proceso metodológico se planificó en fases secuenciales: (a) definición de preguntas y objetivos, (b) construcción del corpus documental, (c) análisis temático sistemático y (d) síntesis de resultados.

Se recopiló un corpus de 112 documentos pertinentes. Los archivos se identificaron con un código alfanumérico (año-emisor-título) y se organizaron en una base de datos con metadatos (autor, año, tipo, enlace). Las fuentes se agruparon en cinco categorías: Documentos oficiales, Estadísticas y datos comerciales, Informes técnicos, Literatura académica y prensa especializada.

Para transformar más de un centenar de documentos heterogéneos en conclusiones comprensibles, se aplicó una estrategia de análisis de contenido temático dividida en cuatro etapas sucesivas:

Tabla 1
Procedimiento de análisis temático

Etapas	Acción principal	Objetivo	Ejemplo
1. Lectura exploratoria	Revisión rápida de todo el corpus, subrayado de ideas y notas breves	Familiarizarse con tono y contexto antes de codificar	Anotar “tráfico contenedorizado 2019 ↓ 5 %”
2. Codificación abierta	Segunda lectura: asignación de códigos descriptivos en NVivo (predefinidos y emergentes)	Dividir la información en unidades rastreables	Alzas de flete → códigos “costos logísticos”, “percepción empresarial”
3. Codificación axial	Agrupar códigos en categorías y subcategorías; comparar frecuencias entre fuentes	Detectar relaciones y reducir dispersión	“Costos logísticos”, “peajes” y “fletes” → “afectaciones económicas”
4. Síntesis interpretativa	Identificar patrones, contrastes y tendencias.	Generar explicación clara y fundamentada	Caída de peajes + testimonios → afectación inicial moderada

La selección de documentos se basó en un **muestreo intencional**, guiado por criterios teóricos y de relevancia contextual. Se incluyeron únicamente fuentes que: (a) abordaron de forma directa la política arancelaria y sus efectos sobre la logística panameña; (b) fueron publicadas entre 2017 y 2025, con el propósito de abarcar el proceso de gestación, aplicación y primeros



impactos de dicha política; y (c) procedieron de entidades oficiales o contaron con autoría verificable. La búsqueda finalizó al alcanzarse la saturación teórica, es decir, cuando los documentos adicionales no aportaron nuevas categorías analíticas relevantes.

Para garantizar la calidad y fiabilidad de los hallazgos, el estudio adoptó los cuatro criterios clásicos propuestos por Lincoln & Guba (1985). Cada criterio se aplicó mediante procedimientos concretos y fácilmente verificables:

Tabla 2
Criterios de rigor cualitativo

Criterio	Propósito	Aplicación en este estudio
Credibilidad (validez interna)	Asegurar que las interpretaciones se sustenten en datos reales	<ul style="list-style-type: none">• Triangulación de fuentes (ACP ↔ UNCTAD ↔ BID).• Revisión por pares hasta consenso.
Transferibilidad (validez externa)	Facilitar que otros juzguen la utilidad de los hallazgos en sus contextos	<ul style="list-style-type: none">• Descripción detallada del Canal, ZLC y ferrocarril.• Ejemplos numéricos claros (p. ej., -36 M USD en peajes 2019).
Dependabilidad (confiabilidad)	Garantizar un proceso consistente y repetible	<ul style="list-style-type: none">• Protocolo paso a paso con fechas y software (NVivo 14).• Archivo completo de PDFs y códigos en repositorio institucional.
Confirmabilidad (objetividad)	Mostrar que los resultados provienen de los datos, no de sesgos	<ul style="list-style-type: none">• Registro de auditoría de decisiones y modificaciones del código.• Notas reflexivas sobre posibles sesgos y su mitigación.

Los hallazgos se sustentaron únicamente en documentos disponibles hasta abril de 2025 y no incorporaron datos primarios mediante entrevistas o encuestas. Por ello, el estudio se centró en una perspectiva documental. Investigaciones futuras podrían complementar estos resultados con evidencia de campo que incluya la participación directa de actores logísticos y otros informantes clave.

Resultados

En coherencia con los objetivos del estudio y la problemática planteada, los hallazgos muestran una serie de impactos temáticos de la política arancelaria de la administración Trump sobre el Canal de Panamá y la competitividad logística del país. A continuación, se presentan los resultados organizados por subtemas.

Tráfico canalero y desviación de rutas

Uno de los principales ejes de impacto identificados corresponde al tránsito por el Canal de



Panamá, cuya dinámica refleja con claridad los efectos de la política arancelaria. En este contexto, Estados Unidos se mantiene como el principal usuario de la vía interoceánica, al generar aproximadamente dos tercios del tonelaje que la cruza (~66%), seguido a distancia por China, con cerca del 13 % del tráfico total (Inter-American Law Review, 2025). Dada esta dependencia, las medidas arancelarias estadounidenses generaron preocupación entre analistas por un potencial descenso en el comercio global y, por ende, en el volumen canalero.

El economista panameño Felipe Argote advirtió que los aranceles de Trump “podrían tener un efecto negativo” (EFE, 2024) en el Canal en función de la reducción del comercio mundial esperada por tales medidas. En efecto, expertos señalaron la posibilidad de un descenso en las cargas asiáticas que transitan hacia EE.UU. vía Panamá, lo cual reduciría tanto el número de buques como de contenedores movilizados por la ruta canalera. Esta tendencia ya se vislumbró a inicios del periodo de estudio: la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) reportó que, si bien el desempeño de la vía se había mantenido sólido a pesar de las tensiones comerciales previas, comenzó a observarse una desaceleración respecto a las proyecciones originales. De hecho, durante el año fiscal 2020 (que abarcó la fase álgida de la guerra comercial), el Canal experimentó un crecimiento menor al esperado en tonelaje y tránsitos, atribuido en parte a la incertidumbre comercial entre EE.UU. y China.

Con el escalamiento de las barreras arancelarias en 2025, algunas rutas navieras se reconfiguraron. Para evitar impuestos más altos, ciertas navieras redujeron sus operaciones directas en puertos de China, disminuyendo la capacidad de carga desde este origen hacia América Latina (incluido Panamá). Esto sugiere que parte del flujo comercial pudo haberse desviado hacia rutas o puertos alternativos en Asia no sujetos a aranceles tan elevados, o incluso redirigido vía otros canales (por ejemplo, utilizando más la ruta del Suez para ciertos tráficos intercontinentales). Sin embargo, cabe señalar que hasta el momento no se evidencian desvíos masivos fuera del Canal de Panamá, sino ajustes puntuales; la ACP monitorea de cerca el tráfico mundial y las políticas comerciales para anticipar cambios en los patrones de navegación. En conjunto, estos hallazgos sugieren una leve contracción en el tráfico canalero asociada a la política arancelaria, aunque amortiguada por la resiliencia histórica de la vía.

Costos logísticos y operativos

Los nuevos aranceles impuestos por EE.UU. introdujeron costos adicionales significativos a las cadenas logísticas panameñas. En términos comerciales, el gravamen general del 10% a las importaciones estadounidenses (y aranceles aún mayores a ciertos países y productos) encareció el movimiento de mercancías. Saied Torrijos (2025), director de servicios de asesoría de PwC Panamá señaló que sólo el arancel del 10% implicaría un sobre costo anual de alrededor de \$58 millones para el comercio exterior panameño, asumiendo exportaciones por \$580 millones. Este sobre costo debe ser absorbido por exportadores/importadores panameños o se transfiere parcialmente a los consumidores finales, con el riesgo de contraer la demanda de aquellos productos cuyo precio aumente por la tarifa. De hecho, sectores exportadores tradicionales de Panamá enfrentan desafíos: productos alimentos procesados o artículos metalúrgicos podrían perder competitividad si pierden preferencias arancelarias y deben pagar la tarifa plena, encareciendo su acceso al mercado estadounidense. A la par, los importadores panameños también resienten un aumento de costos. Algunos comerciantes que solían triangular sus compras vía centros logísticos en EE.UU. (por ejemplo, consolidando



cargamentos desde Asia en bodegas estadounidenses antes de reexportarlos a Panamá) vieron cómo esa estrategia se encareció drásticamente. Si el producto es de origen chino, al ingresar a EE.UU. para su reembarque puede enfrentar hasta un 54% de arancel acumulado (En Segundos Panamá, 2025), eliminando la ventaja que ofrecía la consolidación en Miami u otros puertos norteamericanos. Esta situación forzó a muchas empresas a replantear sus cadenas de suministro, buscando rutas más directas hacia Panamá para evitar peajes arancelarios innecesarios.

Adicionalmente, fuentes del sector indican un incremento notable en los costos de flete y operativos logísticos como efecto colateral de la guerra comercial. Dovi Eisenman, presidente de la Asociación de Usuarios de la Zona Libre de Colón, señaló que las navieras han aplicado alzas progresivas en las tarifas de flete desde Asia hacia Panamá, (La Prensa, 2025) lo que encarece el transporte marítimo regional. Estas alzas se atribuyen a la combinación de menor disponibilidad de espacios (por la reducción de escalas en China) y a recargos asociados a la incertidumbre comercial. En las últimas semanas analizadas, el costo de transportar contenedores desde puertos asiáticos subió significativamente, generando preocupación entre importadores locales por el impacto directo en sus costos logísticos. Vale mencionar que este aumento en costos de transporte se suma a otros factores estructurales que ya venían afectando la competitividad logística de Panamá – por ejemplo, los ajustes en los peajes del Canal debido a inversiones y restricciones operativas por clima, que, aunque añaden solo centavos por producto en el costo final según expertos, también presionan las cadenas de suministro.

Impactos en la Zona Libre de Colón

La Zona Libre de Colón (ZLC), principal zona franca de Panamá y segunda más grande del mundo, ha sido especialmente afectada por la guerra arancelaria dada su función como hub de redistribución de mercancías asiáticas en el hemisferio. La onda expansiva del conflicto comercial EE.UU.-China se reflejó en una contracción del comercio en la ZLC. En el primer trimestre de 2025, el movimiento comercial total de la zona franca cayó un 15.1% interanual, contabilizando \$5,692 millones frente a \$6,707 millones del mismo periodo de 2024. Este descenso se debió principalmente a una abrupta disminución de 26% en las importaciones hacia la ZLC (Zona Libre de Colón, 2025), particularmente en la compra de materias primas para la industria farmacéutica. (Cabe recordar que China y otros países asiáticos suministran una porción sustancial de insumos a la ZLC; de los 23 principales proveedores de la zona, 9 se ubican en Asia, liderados por China. Por ende, los aranceles a productos de esos orígenes impactaron directamente el abastecimiento). Como resultado de la menor entrada de mercancía, muchas empresas de la zona franca redujeron temporalmente su actividad, reflejándose en menores reexportaciones.

No obstante, los datos muestran signos de adaptación y resiliencia en la ZLC al final del trimestre. Tras una fuerte baja en febrero de 2025, en marzo las empresas aceleraron sus compras para reponer inventarios, anticipando posibles nuevas alzas de costos logísticos. Ese mes de marzo registró importaciones por \$988.8 millones (un +28.2% versus marzo 2024) y reexportaciones por \$961.9 millones (+1.3% interanual), logrando que la actividad comercial mensual subiera 13.3% respecto al año anterior (Zona Libre de Colón, 2025; Sánchez, 2025). Este repunte de último momento, atribuido en parte a decisiones empresariales de acumular stock por temor a más medidas comerciales de Trump, no alcanzó a compensar totalmente la



caída trimestral, pero sugiere que los comerciantes de la ZLC están reaccionando proactivamente para mitigar el impacto arancelario. Asimismo, las autoridades de la zona franca reportan que *el complejo ha mantenido la confianza de los inversionistas*: a pesar del entorno desafiante, se observó un aumento sostenido en las solicitudes de compañías para establecer operaciones en la ZLC durante este periodo. Según Luisa Napolitano, gerente general de la ZLC, muchas empresas internacionales siguen viendo a Colón como una plataforma estratégica (Forbes Centroamérica, 2024), lo que se evidencia en el interés por servicios de logística tercerizada (3PL) ofrecidos en Panamá. De hecho, D. Eisenman aclaró que no se trata de evadir impuestos estadounidenses, sino de que las compañías buscan llegar al mercado latinoamericano directamente, sin pasar por EE.UU. (EcoTV Panamá, 2025). Ante la incertidumbre regulatoria que prevalece en esa región, este cambio estratégico representa una oportunidad para Panamá, ya que podría atraer nuevos flujos comerciales y consolidar su posición como puerta de entrada regional (hub logístico para el transbordo de mercancías).

Percepción de resiliencia y adaptación logística

A pesar de los desafíos cuantificados, prevalece en Panamá una percepción de resiliencia en su plataforma logística. Los actores locales enfatizan que la coyuntura, si bien adversa, también representa una prueba a la capacidad de adaptación del hub logístico nacional. Expertas como Giomar González caracterizaron la situación como una combinación de desafíos y oportunidades, subrayando que la competitividad de Panamá será un factor clave para consolidarse y destacarse en el entorno posterior a la guerra comercial (Nex Noticias, 2025). En otras palabras, el país cuenta con las condiciones para resistir el embate arancelario y eventualmente salir fortalecido, siempre y cuando implemente ajustes estratégicos. Por ejemplo, Eddie Tapiero sugirió que Panamá podría consolidar su rol de hub de trasbordo ofreciendo sus puertos como centros redistribuidores eficientes hacia EE.UU. (Lasso, 2025), permitiendo a cargas originadas en socios regionales sortear parcialmente las tarifas directas. Esto requeriría, claro está, mantener costos competitivos y cumplir con estrictos controles de trazabilidad impuestos por EE.UU., pero abriría una válvula de escape comercial en beneficio de la región y del propio Canal. Del lado de las exportaciones panameñas, también se vislumbran atisbos de resiliencia: algunos rubros podrían beneficiarse de desvíos de comercio a favor de Panamá.

Un caso citado es el de los productos del mar (ej. camarón cultivado): exportadores asiáticos de estos bienes enfrentan aranceles de hasta ~30% en EE.UU., mientras Panamá solo enfrentaría el 10%, lo que podría tornar más competitivos a los camarones panameños en el mercado estadounidense (Newsroom Panama, 2025). Si la industria local logra escalar su oferta, podría ganar participación aprovechando la brecha arancelaria. Este tipo de efectos compensatorios sugiere que la estructura económica panameña tiene cierta flexibilidad para reposicionarse ante las nuevas reglas del juego.

Además, las instituciones panameñas han dado señales claras de respuesta proactiva, alimentando la percepción de confianza. La Autoridad del Canal de Panamá ha reiterado su compromiso con una operación continua y segura de la vía interoceánica. Asimismo, ha mostrado capacidad de respuesta ágil mediante la modificación de políticas operativas para preservar la competitividad del Canal. Este manejo técnicamente sólido contribuye a que navieras y cargadores sigan viendo al Canal como un eslabón confiable, incluso en medio de turbulencias globales. Por su parte, el gobierno y gremios locales han abogado por estrategias



de diversificación a mediano plazo – como impulsar el *nearshoring* o la integración logística regional – con el fin de reducir la dependencia de rutas y mercados sujetos a políticas volátiles. La mera discusión de estas estrategias refleja una mentalidad resiliente y adaptativa en la planificación logística nacional.

Finalmente, las percepciones recopiladas entre los usuarios y administradores del hub panameño confirman una visión cautelosamente optimista: si bien la política arancelaria de Trump ha puesto a prueba la robustez del sistema logístico de Panamá, este ha demostrado capacidad de absorber shocks y ajustarse. La confianza de las empresas en la plataforma panameña no se ha derrumbado; al contrario, la entrada de nuevos operadores a la ZLC y el continuo interés inversionista sugieren que Panamá es visto como un puerto seguro para el comercio internacional en la región.

Discusión

Impacto de la política arancelaria en el Canal y el sector logístico

Los hallazgos confirman que la política arancelaria de la administración Trump –caracterizada por aranceles recíprocos de al menos 10% a las importaciones para proteger la industria nacional– supuso un desafío directo al modelo de globalización vigente. En el corto plazo, estas medidas introdujeron incertidumbre y riesgos para el Canal de Panamá y la actividad logística del país, dado que cerca del 90% del comercio global se realiza vía marítima. De acuerdo con expertos, Panamá experimentó efectos mixtos ante este choque externo: por un lado, se observó un posible descenso en el flujo de mercancías asiáticas a través del Canal, lo cual podía reducir el tránsito de buques y contenedores. Esta caída estaba vinculada a la guerra comercial EE.UU.-China, en la que China –uno de los principales usuarios del Canal– vio disminuir sus volúmenes de carga a través de la vía interoceánica (en el año fiscal 2018 la carga con origen/destino China vía Panamá cayó ~5.4%, y hasta 18% en 2019) (Rosenberg, 2022).

No obstante, en paralelo surgieron oportunidades: Panamá podría reforzar su rol como hub de transbordo si lograba posicionarse como centro redistribuidor hacia EE.UU. desde países socios de la región. Es decir, ciertas cargas podrían re-rutearse a Panamá para su clasificación y envío al mercado estadounidense, evitando parcialmente aranceles directos. Para capitalizar esta ventaja, los expertos señalaron que Panamá debía ofrecer alta eficiencia, costos competitivos y cumplimiento riguroso de las normas de trazabilidad exigidas por EE.UU.. En suma, la política proteccionista de Trump tensionó la competitividad logística panameña: si bien amenazó con reducir volúmenes de carga, también puso de relieve la importancia estratégica de Panamá como hub flexible dentro de las cadenas de suministro globales.

Resiliencia logística y adaptabilidad

Los resultados demuestran la resiliencia del sistema logístico panameño ante las interrupciones. En términos logísticos, la resiliencia se define como la capacidad de una cadena de suministro de sobreponerse eficazmente a interrupciones y mantener operaciones cercanas a la normalidad. Panamá mostró esta cualidad al compensar parte de las pérdidas iniciales de tráfico por la guerra comercial con flujos alternativos. Por ejemplo, la reducción de carga de origen chino fue contrarrestada en gran medida por un aumento en envíos de **gas natural licuado (GNL)** y otros productos desde EE.UU. hacia nuevos destinos asiáticos (Japón, Corea del Sur), usando la ruta panameña. Este desvío de comercio –estimó el administrador del Canal– mitigó el impacto neto



en ingresos, evitando pérdidas que se proyectaban en decenas de millones de dólares. La rápida adaptación de la oferta logística (p.ej., atrayendo buques con nuevos tipos de carga tras la ampliación del Canal en 2016) subraya la capacidad de respuesta de Panamá: la ampliación permitió el tránsito de buques Neo-Panamax, abriendo mercados como el GNL y grandes cruceros. Así, incluso en un entorno de contracción comercial, el Canal mantuvo crecimiento de tonelaje moderado en 2019 (449 millones de toneladas, +6.2%) (ACP, 2019, octubre 9), evidenciando que una estrategia de diversificación de cargas y clientes fortaleció su resiliencia.

Este desempeño concuerda con la teoría de cadenas de suministro resilientes, según la cual las organizaciones logísticas diversificadas y ágiles pueden mitigar disrupciones y limitar su impacto. No obstante, la resiliencia panameña no implica invulnerabilidad: los propios administradores advirtieron que un agravamiento prolongado de la guerra comercial habría podido tener efectos más severos. En otras palabras, Panamá absorbió el golpe inicial gracias a su infraestructura y conectividad, pero requiere una mejora continua de sus capacidades para resistir futuros embates similares. Un ejemplo reciente lo plantea la experta Giomar González, quien, en el contexto de creciente incertidumbre global, advierte que la paralización por parte de China de la compra de gas natural licuado (GNL) procedente de Estados Unidos —uno de los segmentos de negocio más recientes del Canal— **tendría un impacto directo** en el tránsito de buques a través de la vía interoceánica (Nex Noticias, 2025). Este escenario demuestra que, si bien Panamá ha fortalecido su capacidad de respuesta, su resiliencia logística sigue estando condicionada por factores externos de alta volatilidad. En consecuencia, su adaptabilidad estratégica —basada en la diversificación de servicios, monitoreo geopolítico y agilidad operativa— será determinante para sostener su competitividad en entornos globales cambiantes.

Ventaja competitiva y análisis VRIO

Desde la perspectiva del modelo VRIO (Valor, Rareza, Inimitabilidad, Organización), los activos logísticos de Panamá —principalmente el Canal de Panamá, complementado por puertos, zonas francas y conexiones intermodales— constituyen recursos con potencial de ventaja competitiva sostenible. En cuanto al **valor**, la ubicación geográfica y el Canal aportan un valor excepcional: acortan rutas interoceánicas, reducen costos y tiempos de tránsito, facilitando ~5% del comercio mundial. En particular, cerca del ~70% del tráfico de contenedores de EE.UU. atraviesa el Canal (ACP, 2025), prueba de su importancia crítica para el comercio hemisférico. Este valor se traduce en ingresos significativos (el Canal aporta ~7.7% del PIB panameño directamente) (BID Invest, 2024), y en la consolidación de Panamá como primer lugar regional en desempeño logístico en años recientes. Respecto a la **rareza**, pocas naciones cuentan con un activo equivalente: sólo existe una ruta alterna comparable (Canal de Suez) para conectar de forma similar los océanos, y proyectos sustitutivos (vías árticas, corredores terrestres interoceánicos) aún no igualan las ventajas del Canal de Panamá. Esto confiere a Panamá una posición prácticamente única en Occidente, difícil de emular de inmediato.

En términos de **inimitabilidad**, la escala de inversión, las condiciones geográficas y el know-how requerido para un canal interoceánico operado eficientemente hacen que replicar este recurso sea prohibitivo. Si bien se ha avanzado en la construcción de alternativas emergentes, como el Corredor Interoceánico del Istmo de Tehuantepec (CIIT) en México —que ya cuenta con líneas ferroviarias operativas— y se exploran otras posibilidades, como un eventual canal



en Nicaragua o nuevas rutas polares potencialmente viables por el deshielo, ninguna de estas opciones ofrece aún la combinación de confiabilidad, capacidad operativa y soporte logístico integrado que Panamá proporciona a través de su Canal y plataforma logística consolidada. No obstante, la amenaza de estas alternativas a mediano y largo plazo significa que Panamá no puede confiarse exclusivamente en la “rareza natural” de su canal; debe innovar constantemente para mantener su posición.

Finalmente, en **organización**, Panamá ha desarrollado un ecosistema institucional y empresarial para explotar sus recursos logísticos: la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) y un sector privado robusto (puertos administrados por operadores globales, zonas logísticas, navieras, ferroviarias) permiten que los recursos valiosos y raros se aprovechen plenamente. La coordinación intermodal (conexión entre puertos de Atlántico y Pacífico vía ferrocarril, centros de transbordo en Colón y Balboa, etc.) proporciona capacidades organizacionales difíciles de replicar. Conforme al VRIO, el Canal y el hub logístico panameño calificarían como ventaja competitiva sostenida al ser valiosos, escasos, difícilmente imitables y estar bien gestionados. Sin embargo, el análisis crítico revela lagunas potenciales: por ejemplo, riesgos de organización futura ante limitantes de agua dulce y capacidad operacional del Canal, o la creciente influencia de actores extranjeros en puertos locales que podrían incidir en la neutralidad y control (tema geopolítico señalado por EE.UU.). En síntesis, Panamá posee una ventaja logística estructural, pero su mantenimiento requerirá abordar proactivamente estos retos para que el recurso siga cumpliendo los criterios VRIO en el tiempo.

Proteccionismo, globalización y tendencia nearshoring

La coyuntura estudiada ejemplifica el choque entre políticas proteccionistas y la integración global. Trump esgrimió argumentos de seguridad económica para justificar sus aranceles, en lo que se describió como una disputa ideológica contra la globalización vigente. Para economías pequeñas y altamente abiertas como Panamá, este giro proteccionista de un socio mayor planteó desafíos significativos: el modelo de negocio panameño depende de flujos de comercio mundiales abiertos, previsibles y crecientes.

Un entorno de barreras arancelarias y guerras comerciales tiende a redistribuir o reducir esos flujos, afectando la utilización óptima de los activos logísticos de Panamá. No obstante, la discusión sugiere que Panamá también puede encontrar oportunidades en medio del proteccionismo. La diversificación de mercados y clientes aparece como estrategia central de resiliencia: ante la contracción de un origen (China), Panamá ha fortalecido lazos con otros mercados (Japón, Corea del Sur, Latinoamérica), evidenciando la importancia de no depender excesivamente de un solo corredor comercial. Asimismo, la política arancelaria estadounidense aceleró un fenómeno de reconfiguración de las cadenas de suministro globales conocido como nearshoring (acercar la producción a mercados finales) y reshoring (retornar fábricas al país de origen). Diversos análisis anticiparon que las empresas, para mitigar riesgos de aranceles, empezarían a reubicar producción fuera de China hacia destinos más cercanos a EE.UU.. De hecho, países de Norte y Centroamérica han surgido como beneficiarios: México se convirtió en 2024 en el primer socio comercial de EE.UU., y Centroamérica figura como opción atractiva de manufactura a pesar de un arancel general del 10%. Este contexto presenta un doble filo para Panamá. Por un lado, si el comercio se regionaliza (más producción en México o América Central para el mercado estadounidense), podría reducirse el tráfico Asia-EE.UU. vía Panamá,



impactando negativamente al Canal en ciertos segmentos (especialmente contenedores de largo recorrido).

Por otro lado, Panamá podría beneficiarse indirectamente si se integra en estas nuevas cadenas regionales: su plataforma logística puede servir de centro de distribución regional para insumos o mercancías nearshoring, y su posición como hub financiero-comercial podría atraer empresas que gestionen sus flujos desde Panamá (por ejemplo, recibiendo componentes asiáticos para ensamblaje ligero y reexportación dentro de la región). La clave estará en qué tan proactivo sea Panamá en ajustarse a esta nueva geografía industrial. Políticas de atracción de inversión en valor agregado logístico (centros de ensamblaje, etiquetado, almacenaje regional) y acuerdos comerciales con países involucrados en nearshoring podrían posicionar a Panamá como facilitador del comercio regional emergente, compensando la posible merma en flujos intercontinentales. En cualquier caso, la discusión crítica indica que la competitividad logística de Panamá debe redefinirse en un mundo más volátil: el país necesita combinar su ventaja geográfica con innovación, robustez institucional y alianzas internacionales para seguir siendo relevante tanto en escenarios de globalización plena como de tendencias proteccionistas o regionalistas.

Conclusiones

El análisis del impacto de los aranceles de Trump sobre el Canal de Panamá y la competitividad logística panameña revela una dinámica compleja pero aleccionadora. Las medidas proteccionistas de 2017-2020 ejercieron presión a la baja sobre los flujos tradicionales de comercio (especialmente ruta Asia – Costa Este de EE.UU.), amenazando transitoriamente el volumen de carga canalera y exponiendo vulnerabilidades de un país altamente dependiente del comercio global. Sin embargo, Panamá demostró poseer tanto activos estratégicos robustos como capacidad de respuesta ágil para mitigar estos efectos.

El Canal de Panamá, evaluado con el marco VRIO, se confirma como un recurso singular y valioso que ha otorgado al país una ventaja competitiva logística difícil de emular por otros países. La nación supo aprovechar dicha ventaja incluso en un entorno adverso: la rápida sustitución de mercados (p. ej., nuevos envíos de GNL hacia Asia) y la consolidación de Panamá como hub de transbordo regional evidenciaron una resiliencia logística destacable, alineada con teorías modernas de gestión de la cadena de suministro que enfatizan diversificación y flexibilidad ante choques.

En términos conceptuales, este estudio refuerza la noción de que, en un mundo interdependiente, la competitividad logística de un país ya no depende solo de factores internos (infraestructura, ubicación, eficiencia), sino también de su capacidad de adaptación estratégica a cambios en las reglas del comercio global. Panamá logró, en gran medida, neutralizar el impacto directo de la guerra comercial, lo que ilustra cómo una ventaja competitiva sostenible puede resistir embates externos cuando está respaldada por buena gestión y visión de largo plazo.

No obstante, también queda claro que los cambios en el entorno global obligan a evolucionar. La experiencia de la era Trump destaca riesgos de concentración de dependencias: Panamá no puede descansar únicamente en la demanda proveniente de las grandes rutas tradicionales, sino que debe anticipar y responder a nuevas tendencias como el nearshoring, la digitalización



logística y posibles nuevas políticas proteccionistas en el futuro. Se vislumbra así la necesidad de un enfoque estratégico integral para consolidar a Panamá como núcleo logístico global resiliente. A modo de cierre, se presentan recomendaciones clave orientadas a la praxis pública y empresarial, derivadas de los hallazgos:

Diversificación de mercados y servicios: Las autoridades y el sector privado deben profundizar la diversificación de las rutas y cargas que utilizan el Canal y los puertos panameños. Esto implica atraer nuevas líneas navieras y clientes de regiones emergentes (Sudamérica, Sudeste Asiático, Medio Oriente) y desarrollar servicios logísticos de valor agregado (almacenamiento 3PL, ensamblaje ligero, centros de distribución regionales) para captar flujos vinculados al nearshoring. La ampliación de la oferta de servicios portuarios y aéreos, junto con la Zona Libre de Colón y parques logísticos, puede convertir a Panamá en puerta de entrada y salida para mercancías de la creciente producción regional.

Políticas públicas pro-competitividad y resiliencia: El gobierno debe implementar políticas de fortalecimiento logístico con visión de Estado. Se recomienda invertir en infraestructura crítica (p.ej., garantizar nuevas fuentes de agua para el Canal, modernizar carreteras y ferrocarril transístmico) y en tecnología (sistemas digitales de trazabilidad, ventanillas únicas de comercio) para elevar aún más la eficiencia. Además, se sugiere robustecer los marcos regulatorios que faciliten el comercio sin fricciones –por ejemplo, acuerdos aduaneros expeditos con países de la región y con EE.UU.–, a la vez que proteger la neutralidad y seguridad del Canal ante tensiones geopolíticas. Un enfoque coordinado público-privado en materia de capacitación de talento logístico, simplificación burocrática y promoción internacional consolidará la posición de Panamá como hub confiable. Igualmente importante es la creación de mecanismos de monitoreo de riesgos (comerciales, climáticos, sanitarios) que puedan alertar tempranamente y activar planes de contingencia en la cadena logística nacional.

Innovación y ventaja sostenible (perspectiva VRIO): Para mantener la ventaja VRIO del Canal y el clúster logístico, Panamá debe innovar continuamente. Esto incluye explorar nuevos modelos de negocio logísticos (por ejemplo, logística verde y sostenible, servicios logístico-financieros integrados, adopción de tecnologías 4.0 en puertos y almacenes) que hagan el hub panameño aún más valioso y difícil de imitar. La rareza del Canal debe complementarse con excelencia operacional: maximizar el uso de data analytics, inteligencia artificial y otras herramientas garantizará que la organización en torno al Canal se mantenga ágil y orientada a resolver cuellos de botella antes que competidores. Asimismo, se aconseja vigilar activamente el desarrollo de rutas alternativas (Suez, Ártico, corredores terrestres) y diferenciar la propuesta de valor de Panamá –por ejemplo, ofreciendo fiabilidad, seguridad jurídica y tiempos de tránsito garantizados– para que aun existiendo otras opciones, los clientes globales sigan prefiriendo la ruta panameña.

Referencias Bibliográficas

Autoridad del Canal de Panamá [ACP]. (2019). *Informe Anual 2018*. Ciudad de Panamá, Panamá: ACP. <https://pancanal.com/wp-content/uploads/2019/07/informe-anual-2018.pdf>



- Autoridad del Canal de Panamá [ACP]. (2019, octubre 9). *Canal de Panamá cierra el año fiscal 2019 con récord de tonelaje*. <https://pancanal.com/canal-de-panama-cierra-el-ano-fiscal-2019-con-record-de-tonelaje/>
- Autoridad del Canal de Panamá [ACP]. (2020). *Informe Anual 2019*. Ciudad de Panamá, Panamá: ACP. <https://pancanal.com/wp-content/uploads/2020/01/Informe-Anual-2019.pdf>
- Autoridad del Canal de Panamá [ACP]. (2023). *Informe anual 2022-2023*. <https://pancanal.com/wp-content/uploads/2024/02/Informe-2023Esp23.pdf>
- Autoridad del Canal de Panamá [ACP]. (2025). *Conectividad*. <https://pancanal.com/en/connectivity/>
- Banco Mundial. (2024). *Logistics Performance Index 2023: Connecting to compete*. World Bank Publications.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2022). *Nearshoring and supply-chain opportunities in Latin America* (Policy Brief No. IDB-PB-123).
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- BID Invest. (2024). *La contribución económica del Canal de Panamá y su sensibilidad a los choques internos*. <https://idbinvest.org/es/publicaciones/la-contribucion-economica-del-canal-de-panama-y-su-sensibilidad-los-choques-internos>
- Bureau of Transportation Statistics [BTS]. (2024, febrero 16). U.S. trade and the impact of low water levels in Gatun Lake and the Panama Canal. United States Department of Transportation. <https://www.bts.gov/data-spotlight/us-trade-and-impact-low-water-levels-gatun-lake-and-panama-canal>
- Calatayud, A., & Montes, L. (Eds.). (2021). *Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos y líneas de acción*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- EcoTV Panamá. (2025, mayo 10). *¿Qué está pasando realmente en la Zona Libre de Colón?* [Video]. Facebook. <https://www.facebook.com/zolicol/videos/1355426052178433/>
- EFE. (2024, noviembre 29). *Los aranceles de Trump afectarían al canal de Panamá y a los precios en Centroamérica*. SWI swissinfo.ch. https://www.centroamerica360.com/economia/los-aranceles-de-trump-afectaran-al-canal-de-panama/?utm_source=chatgpt.com
- En Segundos Panamá. (2025, 4 de abril). *China contraataca, impondrá aranceles adicionales del 34 % a productos de EE. UU.* En Segundos Panamá. <https://ensegundos.com.pa/2025/04/04/china-contraataca-impondra-aranceles-adicionales-del-34-a-productos-de-ee-uu/>
- Forbes Centroamérica. (2024, julio 2). *Nueva gerente general de la Zona Libre de Colón: “Mi compromiso es fortalecer nuestra zona franca”*. <https://forbescentroamerica.com/2024/07/02/nueva-gerente-general-de-la-zona-libre-de-colon-mi-compromiso-es-fortalecer-nuestra-zona-franca/>
- Inter-American Law Review. (2025, marzo). *Geopolitical Pressure Builds Around Panama Canal*. <https://inter-american-law-review.law.miami.edu/geopolitical-pressure-builds-around-panama-canal/>
- La Prensa. (2025, 20 de abril). *Zona Libre de Colón sufre los coletazos del conflicto comercial entre Trump y China*. <https://www.prensa.com/economia/zona-libre-de-colon-sufre-los-coletazos-del-conflicto-comercial-entre-trump-y-china/>



- Lasso, M. (2025, 4 de abril). El Canal de Panamá y el hub logístico: los retos y oportunidades por los aranceles de Trump. *La Estrella de Panamá*. <https://www.laestrella.com.pa/economia/el-canal-de-panama-y-el-hub-logistico-los-retos-ante-y-oportunidades-por-los-aranceles-de-trump>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Nex Noticias. (2025). *Foro Navegando con el Futuro Marítimo y Logístico de Panamá*, Giomar González nos detalla [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=QJBe2eF9JvM>
- Newsroom Panama. (2025, abril 3). *Panamanian Products Shipped to the United States will now have a 10% Tariff*. <https://newsroompanama.com/2025/04/03/panamanian-products-shipped-to-the-united-states-will-now-have-a-10-tariff/>
- Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. New York, NY: The Free Press.
- Saied Torrijos, D. (2025, 4 de abril). *El Canal de Panamá y el hub logístico: Los retos ante y oportunidades por los aranceles de Trump*. *La Estrella de Panamá*. <https://www.laestrella.com.pa/economia/el-canal-de-panama-y-el-hub-logistico-los-retos-ante-y-oportunidades-por-los-aranceles-de-trump-EM11592868>
- Sánchez, D. (2025, abril 10). *Zona Libre de Colón reporta millones de dólares por actividad comercial*. Panamá América. <https://www.panamaamerica.com.pa/provincias/zona-libre-de-colon-reporta-millones-de-dolares-por-actividad-comercial-1247921>
- Rodrik, D. (2021). Trade wars and global value chains. *Journal of Economic Perspectives*, 35(4), 45-66.
- Rosenberg, P. (2022, 4 de marzo). *Canal de Panamá: termómetro de la pugna EEUU-China, del Covid-19 y de la recuperación post-pandemia*. Universidad de Navarra. <https://www.unav.edu/web/global-affairs/canal-de-panama-termometro-de-la-pugna-eeuu-china-del-covid-19-y-de-la-recuperacion-post-pandemia>
- Sheffi, Y. (2021). *The resilient enterprise* (2.^a ed.). MIT Press.
- Swiss Re Institute. (2020). *Building resilient supply chains: Lessons from COVID-19*.
- United Nations Conference on Trade and Development. [UNCTAD] (2023). *Review of maritime transport 2023*.
- United States Trade Representative [USTR]. (2025). *Presidential Proclamation 10458: Broad-based 10 percent import duty*. *Federal Register*, 90(15), 1234-1236.
- von Bertalanffy, L. (1968). General system theory: Foundations, development, applications. George Braziller.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5.^a ed.). Sage.
- Zona Libre de Colón. (2025). *Informe de la actividad comercial correspondiente al mes de marzo del 2025*. <https://monitoreo.antai.gob.pa/api/submissions/347634/files/83865/download>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Retos y desafíos de la auditoría ambiental empresarial como instrumento de control y toma de decisiones

Challenges and opportunities of corporate environmental auditing as a control and decision-making tool

Albanid Mosquera Castro

Institución Universitaria Antonio José Camacho, UNIAJC, Colombia

Correo: albanidmosquera@profesores.uniajc.edu.co <https://orcid.org/0000-0002-1416-3260>

Francia Elena Amelines Chamorro

Institución Universitaria Antonio José Camacho, UNIAJC, Colombia

Correo: famelines@admon.uniajc.edu.co <https://orcid.org/0009-0004-6931-032X>

Maria del Pilar Franco Cortes

Institución Universitaria Antonio José Camacho, UNIAJC, Colombia

Correo: mdelpilarfranco@profesores.uniajc.edu.co <https://orcid.org/0000-0002-2935-3825>

Wilson Eduardo Romero Palacios

Institución Universitaria Antonio José Camacho, UNIAJC, Colombia

Correo: weromero@profesores.uniajc.edu.co <https://orcid.org/0000-0002-8107-3222>

Recibido: 17-06-2025

Aprobado: 11-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9024>

RESUMEN

El artículo explora las barreras y oportunidades que enfrentan las organizaciones de Cali (Colombia) en la implementación de auditorías ambientales, en especial bajo la normativa ISO 14001 y legislación nacional vigente. A través de un enfoque mixto y descriptivo-exploratorio, se aplicó una encuesta estructurada a 200 estudiantes de Contaduría Pública y Administración, complementada con análisis documental y normativo. Los resultados evidencian la importancia de contar con políticas ambientales formalizadas, compromisos corporativos firmados por la alta dirección y manuales de procedimientos claros. Como respuesta, se propone el Modelo de Auditoría Ambiental Empresarial para Cali (MAAE-Cali), que integra fases de planificación, capacitación, recolección digital de evidencias, evaluación de indicadores clave de desempeño (KPI) ambientales, informes interactivos y ciclos de mejora continua. Se concluye que la auditoría ambiental, fortalece la gobernanza corporativa, optimiza la rendición de cuentas y potencia la sostenibilidad organizacional.

Palabras clave: Auditoría Ambiental; Sistema De Gestión Ambiental; Control Interno; Retos Empresariales; Desafíos; ISO 14001.

ABSTRACT

The article "Challenges and Barriers of Corporate Environmental Auditing as a Control and This article explores the barriers and opportunities faced by organizations in Cali, Colombia, in implementing environmental audits, particularly under ISO 14001 and current national legislation. Using a mixed-methods, descriptive-exploratory approach, a structured survey was administered to 200 accounting and business administration students, supplemented by documentary and regulatory analysis. The results highlight the importance of having formalized environmental policies, corporate commitments signed by senior management, and clear procedure manuals. In response, the article proposes the Business Environmental Audit Model for Cali (MAAE-Cali), which integrates planning, training, digital evidence collection, evaluation of environmental key performance indicators (KPIs), interactive reports, and continuous improvement cycles. The article concludes that environmental auditing strengthens corporate governance, optimizes accountability, and enhances organizational sustainability.

Keywords: Environmental Audit; Environmental Management System; Internal Control; Business Challenges; Challenges; ISO 14001.



Introducción

La acelerada degradación de los ecosistemas y la intensificación de los compromisos regulatorios, tanto internacionales como nacionales, han convertido a la auditoría ambiental en un instrumento estratégico indispensable para la gestión empresarial contemporánea (Laatupankki, s. f.; FasterCapital, s. f.). Normas globales como la ISO 14001:2015, recientemente reforzada con la Enmienda 1:2024 que incorpora la gestión de riesgos y oportunidades climáticas, junto con legislaciones locales como la Ley 99 de 1993 y la Resolución 1084 de 2018, establecen lineamientos obligatorios para el monitoreo, control y mejora continua del desempeño ambiental de las organizaciones (International Organization for Standardization [ISO], 2024; Congreso de Colombia, 1993; MADS, 2018).

Pese a estos avances normativos, múltiples estudios evidencian que en el contexto colombiano, y particularmente en la ciudad de Cali, persisten barreras de tipo técnico-operativo, documental-informativo y cultural-organizacional, que dificultan no solo la aprobación inicial de auditorías ambientales, sino su mantenimiento y evolución como procesos de valor agregado (Ocampo-López, Torres-Mora & Moreno-Quintero, 2018; FasterCapital, s. f.). Entre los obstáculos más recurrentes se destacan la escasez de indicadores de desempeño ambiental (IDAs), la limitada asignación de recursos específicos para seguimiento y verificación, y una cultura corporativa aún incipiente en términos de compromiso con la sostenibilidad y la rendición de cuentas (Laatupankki, s. f.; Nueva-ISO-14001, 2023).

En este escenario, la auditoría ambiental se perfila como una herramienta clave no solo para verificar la conformidad legal, sino para fortalecer la gobernanza corporativa, optimizar la calidad de la información contable y de sostenibilidad, y generar confianza entre inversionistas y partes interesadas alineadas a criterios ESG (Global Reporting Initiative [GRI], 2021; AccountAbility, 2020). Sin embargo, su adopción exitosa requiere superar las brechas técnicas y culturales mediante modelos adaptados a la realidad organizacional local, que integren prácticas innovadoras como la digitalización de evidencias, la trazabilidad mediante tecnologías emergentes y la vinculación de los KPI ambientales con los sistemas contables tradicionales (Escuela Europea de Excelencia, 2024; Comisión Europea, 2023).

Este artículo responde a esta necesidad contextualizada. Su objetivo es analizar y describir los principales retos y desafíos de la auditoría ambiental empresarial en organizaciones de Cali, a partir de un diseño de investigación mixto secuencial explicativo que combina revisión documental, análisis normativo y aplicación de encuestas a una muestra intencional de futuros profesionales en Contaduría Pública y Administración (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2022; Tashakkori & Teddlie, 2021).

A partir de la triangulación de hallazgos, se propone el Modelo de Auditoría Ambiental Empresarial para Cali (MAAE-Cali) como una solución integral para optimizar procesos de control interno, mitigar riesgos operativos y reputacionales y promover la sostenibilidad organizacional bajo estándares actualizados.

El creciente deterioro de los ecosistemas, junto con la intensificación de la regulación ambiental —tanto internacional (por ejemplo, la norma ISO 14001) como nacional (Ley 99 de 1993; Resolución 1084 de 2018)— obliga a las empresas colombianas a implantar sistemas de gestión ambiental (SGA) cada vez más robustos y verificables. No obstante, diversos estudios y experiencias de campo evidencian la persistencia de **brechas técnicas, documentales y culturales** que dificultan no solo la aprobación inicial de auditorías ambientales, sino también su sostenibilidad en el tiempo (Laatupankki, s. f.; FasterCapital, s. f.; Ocampo-López, Torres-Mora & Moreno-Quintero, 2018). Estas carencias afectan negativamente la competitividad, debilitan la reputación corporativa y limitan la capacidad de las organizaciones de Cali para alcanzar estándares de desempeño alineados con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial.

¿Cuáles son los principales retos y desafíos que enfrenta la auditoría ambiental empresarial y de qué manera puede consolidarse como un instrumento efectivo de control interno y apoyo a la toma de decisiones en las organizaciones caleñas?

La auditoría ambiental se ratifica no solo como un requisito de cumplimiento normativo, sino como **un** motor de creación de valor económico, **un** mecanismo de fortalecimiento de la transparencia corporativa **y una** respuesta efectiva a la creciente demanda social de sostenibilidad.

Materiales y métodos

Tabla 1

La auditoría ambiental

Dimensión	Alcance
Geográfica	Empresas de servicios y manufactura localizadas en Cali (Valle del Cauca, Colombia).
Temporal	Datos recogidos entre enero 2024 y marzo 2025.
Temática	Auditoría ambiental bajo ISO 14001 y normativa colombiana vigente.
Unidades de análisis	200 estudiantes de últimos semestres de Contaduría Pública y Administración y documentación técnica de empresas participantes.

Este estudio se desarrolló bajo un **diseño mixto secuencial explicativo**, con un **alcance descriptivo-exploratorio**, lo que permitió abordar de manera integral tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos del fenómeno estudiado. La estrategia metodológica se articuló en cuatro fases principales:

1. **Revisión bibliográfica**, que comprendió la selección y análisis de 30 fuentes académicas y técnicas publicadas entre 2019 y 2025, con énfasis en auditoría ambiental, sistemas de gestión y normativa vigente.
2. **Aplicación de una encuesta estructurada**, diseñada con ítems en escala Likert de cinco puntos, dirigida a una muestra intencional de 200 estudiantes de los programas de Contaduría Pública y Administración de tres instituciones de educación superior de Cali.

3. **Análisis de contenido**, enfocado en la interpretación crítica de la normativa nacional (Ley 99 de 1993, Resolución 1084 de 2018) y estándares internacionales (ISO 14001 y guías complementarias).
4. **Triangulación de resultados**, combinando los datos empíricos y los hallazgos documentales para sustentar la propuesta de un modelo de auditoría ambiental adaptado al contexto organizacional de la ciudad.

Aunque el enfoque es mixto, destaca la **perspectiva cualitativa**, ya que los retos y desafíos de la auditoría ambiental se manifiestan principalmente en prácticas organizacionales, discursos y evidencias documentales, cuyo análisis excede la simple cuantificación. La componente cuantitativa, basada en estadística descriptiva, complementa el análisis aportando evidencia sobre tendencias y magnitudes (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista, 2022).

Tabla 2

Población y muestra

Parámetro	Detalle
Población	Estudiantes de séptimo a décimo semestre de los programas de Contaduría Pública y Administración en tres instituciones de educación superior de Cali (N ≈ 650).
Criterio de selección	Experiencia académica previa en auditoría y cercanía con escenarios reales de práctica profesional.
Tipo de muestreo	No probabilístico, intencional (criterial).
Tamaño muestral	200 encuestados. Bajo la suposición $p = q = .5$ y nivel de confianza del 95 %, se calculó un error muestral máximo de $\pm 6,7$ % (Hernández-Sampieri et al., 2022).

Técnicas e instrumentos de recolección de información

1. **Ficha bibliográfica**
 - Registro sistemático de 30 fuentes indexadas (2019–2025) relacionadas con auditoría ambiental, ISO 14001, contabilidad ambiental y sostenibilidad empresarial.
2. **Encuesta estructurada**
 - Compuesta por 18 ítems con escala Likert de cinco puntos (1 = “total desacuerdo”, 5 = “total acuerdo”).
 - Dimensiones: políticas y compromisos ambientales, procedimientos, asignación de responsabilidades y monitoreo de indicadores de desempeño.
 - Validación de contenido por tres expertos en la materia (CVI = 0,86).
 - Confiabilidad comprobada mediante α de Cronbach = 0,82.
3. **Lista de verificación normativa**
 - Ítems construidos a partir de los requisitos de la ISO 14001:2015 (International Organization for Standardization, 2015) y de la Resolución 1084 de 2018 (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2018).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

4. Registros corporativos

- Revisión de manuales de procedimientos, informes de sistemas de gestión ambiental (SGA) y políticas ambientales proporcionadas por empresas locales colaboradoras.

Conceptualización

La **auditoría ambiental** se entiende como una evaluación **sistemática, documentada, periódica y objetiva** del desempeño ambiental de una organización, orientada a verificar el grado de cumplimiento legal, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones estratégicas (International Organization for Standardization [ISO], 2024). Desde el punto de vista operativo, este proceso se desarrolla, según la Agencia Europea de Medio Ambiente y la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, en cuatro fases esenciales: **planificación, ejecución, informe de hallazgos y acciones de mejora** (Laatupankki, s. f.).

En la práctica, se distinguen tres principales modalidades de auditoría ambiental:

1. **Auditoría de conformidad legal**, enfocada a verificar el cumplimiento de leyes, reglamentos y licencias.
2. **Auditoría de sistemas de gestión**, que evalúa la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), particularmente en entornos certificados bajo la norma ISO 14001.
3. **Auditoría de due diligence**, implementada en procesos de fusiones, adquisiciones o venta de activos para identificar pasivos ambientales ocultos (Huéspedes CICA, 2024).

Independientemente de su tipo, toda auditoría ambiental debe basarse en los principios de **independencia, imparcialidad, competencia técnica y confidencialidad**, los cuales se consolidan en la norma ISO 19011 (ISO, 2018) y en literatura especializada (Academia.edu, 2023).

Ámbito internacional

- **ISO 14001:2015 + Amd 1:2024**. La reciente enmienda incorpora de forma obligatoria la gestión de riesgos y oportunidades climáticas, lo que eleva el nivel de exigencia de las auditorías internas y externas (ISO, 2024).
- **GRI Standards 2021 y AA1000 AS v3 (2020)**. Estos marcos de reporte de sostenibilidad promueven la verificación independiente para garantizar la integridad y comparabilidad de la información ESG divulgada (Global Reporting Initiative [GRI], 2021; AccountAbility, 2020).
- **Directiva CSRD (UE 2023/2772)**. Obliga a más de 50 000 empresas de la Unión Europea —y a filiales latinoamericanas que operan en su mercado— a someter su información de sostenibilidad a **verificación razonable**, alineando auditoría ambiental con principios de contabilidad verde (Comisión Europea, 2023).

Ámbito nacional (Colombia)

- **Ley 99 de 1993.** Establece el Sistema Nacional Ambiental (SINA) e incorpora la auditoría como instrumento esencial de control estatal (Congreso de Colombia, 1993).
- **Resolución 1084 de 2018.** Define la metodología oficial para cuantificar los costos de deterioro y conservación ambiental, sustentando estos cálculos en auditorías periódicas (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible [MADS], 2018).
- **Decretos 1076/2015 y 1377/2013.** Refuerzan disposiciones sobre licenciamiento ambiental y protección de datos personales, aspectos clave en la gestión documental de la auditoría.

América Latina

Un caso destacable es Chile, cuya **Superintendencia del Medio Ambiente** ha incorporado herramientas de *big data* para priorizar la fiscalización de proyectos de alto impacto y garantizar transparencia mediante plataformas abiertas, marcando un precedente para auditorías externas más rigurosas en la región (Financial Times, 2023).

Tabla 3

Retos y desafíos empresariales identificados en la literatura

Categoría	Evidencia empírica	Principales barreras
Técnico-operativa	Débil integración entre SGA, sistemas de calidad y seguridad; escasez de indicadores de gestión ambiental específicos (Huéspedes CICA, 2024).	Obsolescencia de herramientas digitales; ausencia de monitoreo en tiempo real.
Documental-informativa	Inconsistencias en la trazabilidad y versiones de registros, detectadas en auditorías internas recientes (Nueva-ISO-14001, 2023).	Pérdida de evidencias; riesgo de incumplimiento normativo.
Económica y de recursos	Percepción de altos costos y baja relación costo–beneficio (Laatupankki, s. f.).	Presupuestos limitados; falta de asignación de recursos específicos.
Cultural-organizacional	Falta de compromiso de la alta dirección y escasa capacitación del personal operativo (FasterCapital, s. f.).	La auditoría se percibe como un trámite punitivo; resistencia interna al cambio.
Regulatoria-estratégica	Cambios acelerados en la normativa internacional (ISO 14001 Amd 1:2024; Directiva CSRD) (ISO, 2024; Comisión Europea, 2023).	Procedimientos desactualizados; riesgo de incumplimiento y sanciones.

Estos desafíos coinciden con lo reportado por Ocampo-López, Torres-Mora y Moreno-Quintero (2018), quienes destacan la existencia de brechas formativas y una cultura de registro aún incipiente en muchas empresas colombianas.



La convergencia de estos factores refuerza la pertinencia de diseñar un modelo de auditoría ambiental contextualizado para superar estas limitaciones, como se detallará en la sección de Resultados.

Resultados y discusión

Los hallazgos se organizan según los tres **objetivos específicos (OE)** establecidos en la metodología; cada apartado combina los datos de la encuesta ($n = 200$; $\alpha = .82$) con evidencias cualitativas extraídas de los documentos corporativos revisados. Las estadísticas descriptivas se procesaron en SPSS 27 siguiendo las recomendaciones de Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2022).

1 – Caracterización de la auditoría ambiental y su impacto contable-administrativo

En la escala Likert (1 = “total desacuerdo” ... 5 = “total acuerdo”) se obtuvo:

- **Política ambiental formal.** Media (M) = 4,46; DE = 0,71; **89 %** de acuerdo (4-5).
- **Documento corporativo de compromiso** firmado por alta dirección. M = 4,02; DE = 0,88; **64 %** de acuerdo.
- **Mejora de la información contable** para reportes no financieros. M = 4,11; DE = 0,75; **72 %** de acuerdo.

Estos valores confirman que la auditoría ambiental es percibida como un **complemento del control interno contable**, más que como un trámite normativo aislado. El resultado coincide con la literatura que vincula auditoría y reporting ESG (GRI, 2021; AccountAbility, 2020).

2 – Barreras técnicas, documentales y culturales

Los doce enunciados de barrera presentan un $\alpha = .79$ (consistencia aceptable). Los tres factores con mayor acuerdo (≥ 30 %) son:

1. **Falta de indicadores de desempeño ambiental (IDAs)** – 36 %.
2. **Restricciones presupuestales** para seguimiento y verificación – 33 %.
3. **Resistencia cultural** (percepción de que la auditoría “solo genera papeleo”) – 29 %.

Comentarios abiertos refuerzan estas cifras: “*No existe cultura documental*”; “*La gerencia no ve retorno inmediato*”. Ello converge con los retos identificados por Laatupankki (s. f.) y FasterCapital (s. f.), donde los costos percibidos y el escepticismo directivo son factores críticos.

3 – Propuesta del Modelo de Auditoría Ambiental Empresarial para Cali (MAAE-Cali)

La triangulación de datos cuantitativos, revisión normativa (ISO 14001 + Amd 1: 2024) y análisis de prácticas empresariales arrojó un **modelo de seis fases**, resumidas a continuación:

1. **Planificación integrada.** Matricular el proceso en la matriz PHVA, alineado con ISO 14001 y la Resolución 1084/2018.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

2. **Capacitación y sensibilización.** Sesiones diferenciadas para gerencia, mandos medios y operarios, enfatizando beneficios económicos y reputacionales.
3. **Recolección digital de evidencias.** Listas de verificación en aplicación móvil; códigos QR para trazabilidad documental.
4. **Evaluación de conformidad & KPI ambientales.** Cálculo de índices de eficiencia hídrica, energética y de residuos; umbrales derivados de la enmienda de acción climática (ISO, 2024).
5. **Informe interactivo.** Tablero de control (dashboard) en intranet con semáforos de riesgo y alertas automáticas.
6. **Ciclo de mejora continua.** Revisión semestral de riesgos climáticos y costos de no conformidad; retroalimentación a la alta dirección.

Validación interna. Diez docentes-audidores aplicaron la técnica Delphi en dos rondas; el consenso ($\geq 80\%$) indica que el MAAE-Cali **simplifica la gestión documental y vincula los KPI ambientales con los estados financieros**, mejorando la toma de decisiones estratégicas.

Los resultados obtenidos confirman que la auditoría ambiental es percibida por los futuros profesionales como un **instrumento estratégico** para robustecer el control interno contable y respaldar la toma de decisiones organizacionales. Las altas medias observadas en los ítems “política ambiental formal”, “compromiso corporativo” y “mejora de la información contable” ($M \geq 4,02$) sustentan la hipótesis central de que la auditoría va más allá de la simple verificación normativa para convertirse en parte integral de la **gobernanza corporativa**. Este hallazgo responde de forma directa a la pregunta de investigación —*¿Cuáles son los retos y desafíos de la auditoría ambiental y cómo puede consolidarse como herramienta de control y decisión?*— al demostrar que la formalización de políticas y la documentación de responsabilidades constituyen la base para fortalecer la cultura organizacional de cumplimiento, en concordancia con los lineamientos de la ISO 14001 (International Organization for Standardization [ISO], 2024).

En conjunto, la evidencia empírica y teórica converge en que la **formalización documental respaldada por soluciones digitales** constituye la principal palanca para optimizar la auditoría ambiental en las empresas de Cali. A la vez, la resistencia cultural y la falta de presupuesto emergen como los principales desafíos a superar para garantizar la continuidad y eficacia de estos procesos. La propuesta del modelo **MAAE-Cali**, que articula procedimientos técnicos, normativos y herramientas de monitoreo innovadoras, constituye una contribución significativa tanto para la práctica profesional como para el debate académico sobre auditoría ambiental, resiliencia climática y gobernanza corporativa responsable.

Conclusiones

La presente investigación abordó la pregunta central **¿cuáles son los principales retos y desafíos de la auditoría ambiental y de qué manera puede consolidarse como un instrumento efectivo de control interno y apoyo a la toma de decisiones en organizaciones de Cali?**. A través de un análisis cuantitativo–cualitativo, triangulado con la normativa vigente y el respaldo de la literatura especializada, se alcanzaron las siguientes conclusiones, vinculadas explícitamente con los objetivos específicos (OE) y referencias clave.



La auditoría ambiental refuerza la gobernanza corporativa (OE 1)

La alta valoración otorgada por los participantes a la existencia de políticas ambientales formales ($M = 4,46$) respalda que la auditoría ambiental no se limita al cumplimiento normativo, sino que se articula como un pilar del sistema de control interno y mejora la calidad de la información contable y de sostenibilidad, en concordancia con la ISO 14001 y su enmienda climática (ISO, 2024) y los lineamientos de los estándares GRI (GRI, 2021).

1. Las barreras identificadas son internas y, por tanto, abordables (OE 2)

La carencia de indicadores, la limitación de recursos y la resistencia cultural explican más del 60 % de las limitaciones diagnosticadas, coincidiendo con los reportes de Lautupankki (s. f.) y FasterCapital (s. f.). Esto refuerza la idea de que la eliminación de obstáculos depende principalmente de la asignación de presupuestos adecuados y del fortalecimiento de la cultura organizacional hacia la sostenibilidad.

2. El modelo MAAE-Cali resuelve deficiencias de integración y trazabilidad (OE 3)

La propuesta de digitalización de evidencias, uso de códigos QR, vinculación de KPI ambientales con indicadores financieros y la creación de un tablero de control interactivo solucionan las debilidades documentales señaladas por Ocampo-López, Torres-Mora y Moreno-Quintero (2018), y cumplen con los requerimientos de verificación establecidos en la Directiva CSRD (Comisión Europea, 2023).

3. La dimensión climática amplía el enfoque convencional de la auditoría (OE 3)

Incorporar explícitamente la gestión de riesgos y oportunidades climáticas —alineado a la Enmienda 1:2024 de la ISO 14001— transforma la auditoría ambiental en un pilar para la resiliencia corporativa, expandiendo el paradigma de **conformidad–desempeño a conformidad–desempeño–resiliencia climática**, lo que aporta valor estratégico frente a inversionistas orientados a criterios ESG (AccountAbility, 2020).

4. Implicaciones para política pública y educación superior

Se evidencia la oportunidad para que entes gubernamentales incentiven la implementación del MAAE-Cali mediante estímulos fiscales vinculados a resultados auditables, conforme a la Resolución 1084 de 2018 (MADS, 2018). A nivel académico, se subraya la importancia de fortalecer la formación en auditoría digital, contabilidad verde y gestión de riesgos climáticos, siguiendo recomendaciones de autores como Creswell y Plano Clark (2018).

5. Propuestas para investigaciones futuras

Se sugiere: (a) desarrollar estudios longitudinales para monitorear la evolución del desempeño ambiental y financiero tras la adopción del modelo; (b) replicar la investigación en otras regiones y sectores productivos para validar diferencias contextuales; y (c) evaluar la incorporación de tecnologías disruptivas —como blockchain e inteligencia artificial—



para automatizar procesos de auditoría y garantizar la inmutabilidad de registros, como proponen Bardin (2014) y Fetters, Curry y Creswell (2013).

Referencias Bibliográficas

- AccountAbility. (2020). *AA1000 Assurance Standard v3*. AccountAbility
- Bardin, L. (2014). *El análisis de contenido* (5.^a ed.). Editorial Akal.
- Comisión Europea. (2023). *Directive (EU) 2023/2772 of the European Parliament and of the Council of 14 December 2023 on Corporate Sustainability Reporting*. Diario Oficial de la Unión Europea.
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 99 de 1993 por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente*. Diario Oficial.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3.^a ed.). SAGE.
- Escuela Europea de Excelencia. (2024). *Auditorías ambientales y desempeño pos-certificación*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com>
- FasterCapital. (s. f.). *Desafíos y limitaciones de la auditoría ambiental*. Recuperado el 16 de junio de 2025 de <https://fastercapital.com/es/tema/desafios-y-limitaciones-de-la-auditoria-ambiental.html>
- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving integration in mixed methods designs—principles and practices. *Health Services Research*, 48(6), 2134-2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Financial Times. (2023, 12 de noviembre). *Chile's environmental watchdog turns to big data for tougher oversight*.
- Global Reporting Initiative. (2021). *GRI Standards*. GRI.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Huéspedes CICA. (2024). *Clasificación y etapas de la auditoría ambiental*. Revista CICA Ambiental, 12(2), 55-72.
- International Organization for Standardization. (2024). *ISO 14001:2015/Amd 1:2024 Environmental management systems — Requirements with guidance for use*. ISO.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018 Guidelines for auditing management systems*. ISO.
- Laatupankki. (s. f.). *Cómo prepararse y superar la auditoría del sistema ambiental*. Recuperado el 16 de junio de 2025 de <https://laatupankki.fi/es/recursos/como-prepararse-y-superar-la-auditoria-del-sistema-ambiental>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2018). *Resolución 1084 de 2018 (31 de mayo)* por la cual se establecen los lineamientos para la valoración de costos de deterioro y conservación.

Nueva-ISO-14001. (2023). *Problemas frecuentes en auditorías internas ISO 14001*.
<https://www.isotools.org/normas/>

Ocampo-López, L., Torres-Mora, M., & Moreno-Quintero, A. (2018). Brechas en la implementación de la auditoría ambiental en Colombia. *Revista Gestión Ambiental*, 20(1), 45-60.
<https://doi.org/10.22201/ujv.2007296x.2018.20.1>.

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2021). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences* (2.^a ed.). SAGE.



Neuromarketing y su aporte a la mercadotecnia en el proceso de decisión de compra del cliente

Neuromarketing and its contribution to marketing in the customer's purchasing decision process

Diomedes Miguel Jaén Ruiz

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

Correo: diomedes.jaen@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0005-8305-3179>

Recibido: 27-03-2025

Aprobado: 11-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9026>

RESUMEN

Este estudio tiene como propósito explorar los aportes del neuromarketing a la mercadotecnia en el proceso de decisión de compra del cliente desde un panorama teórico de revisión de literatura. La metodología inicia con la selección de artículos científicos de la base de datos de Scopus de Elsevier bajo la siguiente ecuación de búsqueda: *TILTE* ("neuromarketing"), la cual indica que se tomaron las publicaciones que presentaron el término neuromarketing en su título. La población objeto de estudio estuvo compuesta de 263 publicaciones de las cuales se tomó una muestra de 21 artículos que cumplían con el criterio de 50 citaciones o más. Los resultados muestran un mapa temático con cuatro clústeres de agrupación de documentos, donde el clúster 1 trata temas relacionados al comportamiento del consumidor y precio psicológico, en el clúster 2 abarca temas asociados a las percepciones sobre el neuromarketing y la neurociencia. El clúster 3 hace referencia a la reacción de emociones en las personas, investigación de mercados y marketing alimentario. El cuarto clúster define conceptos sobre la neuroergonomía y neurogastronomía. Se concluye que el neuromarketing permite comprender el comportamiento del consumidor, ya que a través de la neurociencia logra estudiar la conducta del cliente con relación a los estímulos que éste puede tener frente a un anuncio publicitario.

Palabras Clave: Psicología de la comunicación, persuasión, marketing, estudio de audiencia, transferencia de información.

ABSTRACT

This study aims to explore the contributions of neuromarketing to marketing in the customer's purchasing decision-making process from a theoretical perspective based on a literature review. The methodology begins with the selection of scientific articles from Elsevier's Scopus database using the following search equation: *TILTE* ("neuromarketing"), which indicates publications that included the term neuromarketing in their titles. The study population consisted of 263 publications, from which a sample of 21 articles that met the criterion of 50 or more citations was selected. The results show a thematic map with four document grouping clusters: Cluster 1 addresses topics related to consumer behavior and psychological pricing, while Cluster 2 covers topics associated with perceptions of neuromarketing and neuroscience. Cluster 3 refers to people's emotional reactions, market research, and food marketing. The fourth cluster defines concepts related to neuroergonomics and neurogastronomy. It is concluded that neuromarketing allows us to understand consumer behavior, since through neuroscience it is able to study customer behavior in relation to the stimuli that they may have when faced with an advertisement.

Keywords: Communication psychology, persuasion, marketing, audience research, information transfer.



Introducción

El neuromarketing forma parte de la neuroeconomía (Salas Canales, 2018), siendo esta “una disciplina que estudia lo que sucede en el cerebro humano durante la toma de decisiones, y la relación entre las emociones y la conducta de los agentes económicos” (Arias, 2016, p. 107). La neuroeconomía trata de explicar los estímulos que perciben las personas al momento de tomar una decisión.

Para comprender como vender bienes de acuerdo al nivel de comportamiento de cada individuo surgen el neuromarketing y la neuroeconomía con el fin de diseñar estrategias de conquista de mercados emocionales que atraigan a potenciales consumidores (Cisneros 2019).

En este estudio se abordarán aspectos teóricos relacionados al neuromarketing, el cual “ha significado un gran avance para el marketing, pues ha venido a cambiar radicalmente la manera de llevar a cabo sus actividades” (Olivar Urbina, 2023, p. 16) , y se puede definir como “una disciplina de avanzada, que investiga y estudia los procesos cerebrales que explican la conducta y la toma de decisiones de las personas en los campos de acción del marketing tradicional” (Braidot , 2009, p. 18).

Para los especialistas en mercadotecnia, el neuromarketing ha sido objeto de muchísimo interés (Portela López y Rodríguez Monroy, 2023), por ser “una técnica de la mercadotecnia utilizada para conocer cómo funciona el cerebro a través de estímulos y de esta manera saber cómo piensa el cliente a través de la publicidad que da a conocer o recordar un producto o servicio” (De Andreis, 2018, p. 56). También ha sido de interés en el ámbito académico y en la industria , ya que brinda herramientas para determinar las reacciones subconscientes de los consumidores frente a los estímulos de marketing (Siddique et al., 2023).

A través del neuromarketing se intenta dar respuesta a las verdaderas necesidades que tiene el consumidor (Baptista et al., 2012). El comportamiento del consumidor “ha sido un tema de mucho interés e incluso ha generado problemática por el hecho de que a menudo suele ser muy cambiante” (Caisa-Yucailla et al., 2019, p. 65), razón por la cual es importante conocer el proceso de decisión de compra en los clientes. Kotler y Armstrong (2008), presentan cinco etapas que describen el proceso de decisión del comprador, entre las cuales están: Reconocimiento de la necesidad, búsqueda de información, evaluación de alternativas, decisión de compra y comportamiento posterior a la compra.

La primera etapa es el reconocimiento de la necesidad, la cual “ocurre cuando un consumidor se enfrenta a un problema” (Schiffman y Kanuk, 2010, p. 466) y existe la carencia de algo que desea obtener. Las necesidades están manifestadas directamente en aquello que las personas demandan y compran en el mercado (Razeto M, 2009). Según Kotler y Armstrong (2008), las necesidades pueden ser provocadas por estímulos internos, y externos en las personas. Estos estímulos pueden impulsar la acción de compra en los consumidores.

La búsqueda de información constituye la segunda etapa en la cual el consumidor empieza a nutrirse de información referente al bien que desea adquirir, siempre y cuando esté interesado en comprar y la necesidad exista. “ Si el impulso del consumidor es fuerte y hay un producto

satisfactorio cerca, es probable que el consumidor lo compre en ese momento” (Kotler y Armstrong 2008, p. 142). En cambio, cuando el consumidor no ha tenido experiencia con el producto, quizás deba llevar a cabo una búsqueda exhaustiva de información en el ambiente externo (Schiffman y Kanuk, 2010), donde logre adquirir la información necesaria para familiarizarse con el bien a consumir.

La tercera etapa es la evaluación de alternativas. Según los investigadores es la fase más importante del proceso de compra (Aguilar Méndez et al., 2022). Kotler y Armstrong (2008) plantean la siguiente interrogante: ¿Cómo elige el consumidor entre las diferentes marcas?, cuya respuesta es de gran interés para el mercadólogo, el cual “debe estudiar a los compradores para averiguar cómo evalúan realmente las alternativas de marca” (Kotler y Armstrong 2008, p. 143) con el fin de obtener información sobre el comportamiento de compra del mercado meta. La cuarta etapa es la decisión de compra, donde el cliente debe elegir que producto o servicio adquirir.

Existen dos formas de toma de decisiones por parte del consumidor sobre qué productos adquirir, una es la compleja que requiere un alto grado de involucramiento y la otra está determinada por el hábito (Caisa-Yucailla et al., 2019). En esta etapa el consumidor debe estar claro en la opción que va a elegir ya que de esto depende la satisfacción de su necesidad.

La última etapa es el comportamiento posterior a la compra, donde se mide la relación entre las expectativas del consumidor y el desempeño percibido (Kotler y Armstrong 2008). Si las expectativas no se cumplen el cliente quedará decepcionado y si se percibe un buen desempeño del producto sus expectativas quedarán cumplidas.

Con el fin de analizar aquellos factores que guían al consumidor en el proceso de decisión de compra, el neuromarketing se apoya en técnicas de neurociencia como el encefalograma y la resonancia magnética (Salas Canales, 2018).

Materiales y Métodos

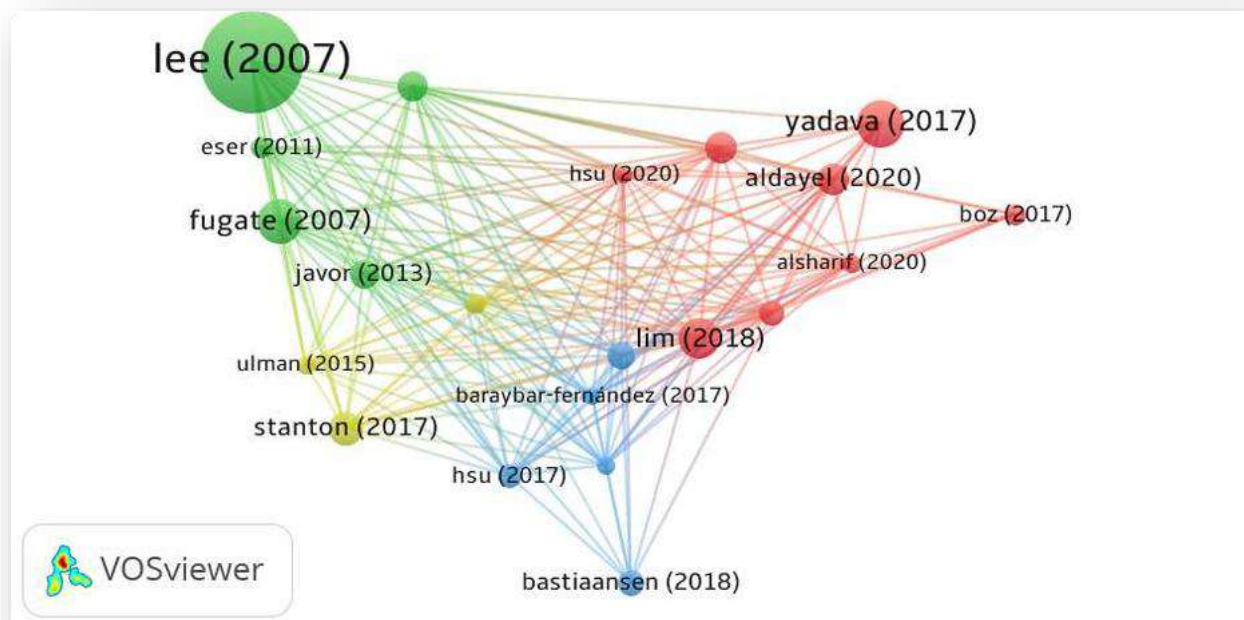
El estudio se enfoca en una revisión teórica de literatura, en la cual “se discute el contenido de artículos científicos referentes a un área del conocimiento” (Manterola et al., 2023, p. 1243). Esta discusión se realizará en base al resumen de las publicaciones científicas. Los artículos serán seleccionados de la base de datos de Scopus de Elsevier, bajo la siguiente ecuación de búsqueda: TITLE(“neuromarketing”), la cual indica que se tomarán las publicaciones que contengan el término neuromarketing en su título.

La cantidad de artículos encontrados con el criterio de que la palabra *neuromarketing* aparezca en el título corresponde a N= 263 artículos. Para la selección final de documentos se tomó en consideración las publicaciones científicas mayores o iguales a 50 citas, dando como resultado n= 21 artículos. Se utilizará el programa VOSviewer para la visualización de redes bibliométricas (van Eck y Waltman, 2023).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

Mapa de acoplamiento de bibliografía sobre neuromarketing



Análisis de clúster

El clúster 1 de color rojo, está compuesto por 8 documentos, donde se destacan temas como el comportamiento del consumidor, tendencia investigativa sobre neuromarketing, precio psicológico, datos biométricos y estímulos subliminales.

El comportamiento del consumidor “tiene su origen en la necesidad de las empresas de conocer al consumidor con el propósito de ofrecerles productos que cubran sus necesidades no satisfechas y de esta manera ser competitivas en el mercado” (Vergara Espinosa, 2022, p. 102). Cuando se estudia a los consumidores, las empresas buscan determinar sus características y necesidades básicas para tratar de cumplirlas con el bien que se está ofertando.

Según Yadava (2017), tener conocimiento en las preferencias del consumidor para la toma de decisiones y la predicción del comportamiento para la utilización efectiva de un producto o servicio utilizando procesos inconscientes se llama neuromarketing.

Aldayel et al. (2020), Señalan que los métodos de marketing tradicional intentan describir la actitud de los consumidores hacia un producto que puede no dar representación al comportamiento real en el lugar de la compra. El estudio realizado por los autores tuvo como propósito cerrar la brecha entre la investigación de mercadeo tradicional que se basa en respuestas explícitas del consumidor y la investigación de neuromarketing que refleja las respuestas implícitas del consumidor.



Las investigaciones sobre neuromarketing han sido abordadas en diferentes modalidades, que buscan determinar tendencias investigativas sobre el tema, entre las cuales se destacan algunos estudios sobre revisión de literatura y de tipo bibliométrico.

Lim (2018), En el estudio titulado Desmitificando en neuromarketing adoptó un enfoque de investigación de conocimiento integrado, donde revisa sistemáticamente y extrae temas que ayudan a explicar el concepto, los métodos, las cuestiones éticas relacionadas con el neuromarketing y las contribuciones del mismo.

El trabajo de Lee et al.(2018) examina si el cuerpo de literatura existente sobre neuromarketing puede respaldar dicho crecimiento en las investigaciones sobre este tema. Se ha descubierto que el interés en investigar sobre este concepto está creciendo con una variedad de temas y métodos que aparecen cada año.

Alsharif et al.(2020), llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue evaluar la tendencia global investigativa en el área de neuromarketing en términos de publicaciones, coautorías y coocurrencias utilizando la base de datos Scopus. Determinaron que aproximadamente el 52% de las publicaciones a nivel mundial sobre neuromarketing se publican en Estados Unidos, España, Reino Unido, Italia y Alemania.

El estudio realizado por Boz et al (2017) señala que el precio de un bien es factor determinante de los ingresos y beneficios de un negocio turístico o servicios de hostelería y puede tener influencias psicológicas. El trabajo realizado brinda ejemplos de neuromarketing para dar explicación de cómo los turistas perciben los precios en los anuncios de vacaciones en términos de características en el diseño, posicionamiento y contenido.

Los datos biométricos “sirven para reconocer a las personas de acuerdo a sus características físicas, fisiológicas y parámetros conductuales y pueden ser explotados, manipulados y empleados para tomar decisiones en el sector privado, público y empresarial”(Barona Vilar , 2014, p. 299). Golnar-Nik et al.(2019), Señalan que la aplicación de datos biométricos se ha convertido en el centro de atención en las investigaciones que se realizan sobre neuromarketing. Los temas más importantes que necesitan investigaciones son la comprensión de los mecanismos subyacentes detrás de los comportamientos de compra del consumidor y la forma en que la publicidad afecta dicho comportamiento.

En el ámbito hotelero, Hsu y Chen (2020), efectuaron un estudio cuyo propósito fue comprender la forma en que los videos de hoteles con un emoji de carita sonriente como un mensaje subliminal de publicidad tiene efecto en la selección de hoteles por parte de los consumidores. Los resultados de este estudio dan a conocer que la selección de hoteles por parte de los participantes se vería afectada de manera significativa por los estímulos subliminales de un emoji de carita sonriente.

En el clúster 2 se agrupan 5 artículos científicos, su color de identificación es el verde y los principales ejes temáticos de estas publicaciones comprenden temas como: percepciones sobre el neuromarketing, neurociencia y comportamiento del consumidor.



El estudio realizado por Eser et al.(2011) tuvo como finalidad revelar percepciones de académicos de marketing, neurólogos y profesionales del marketing con respecto al tema de neuromarketing. Los análisis de percepción revelaron que los neurólogos y profesionales del marketing perciben el neuromarketing de manera más favorable que los académicos del marketing.

Para el neuromarketing, “la comprensión del proceso perceptivo es fundamental, ya que lo que entiende el cliente se transforma en realidad” (Baptista et al., 2012, p. 13) En marketing el cliente percibe imágenes a través de diferentes tipos de publicidad, las imágenes “operan como variables intervinientes de lo que se presupone ocurre al nivel del tejido neuronal” (Sierra-Fitzgerald y Munévar, 2007, p. 148). Fugate (2007) expone que la combinación de imágenes de actividad neuronal con herramientas convencionales pueden producir prácticas de marketing más concretas y efectivas.

La neurociencia del consumidor examina el comportamiento del cerebro ante los diferentes estímulos producidos por las marcas con el fin de poder determinar cuales son los principales factores que llevan a una persona a convertirse en consumidor de un producto. (Barrera Rodríguez et al.,2022) .Esta neurociencia “permite una comprensión más completa y objetiva de los deseos y acciones del consumidor, y se convierte en una herramienta versátil y consistente en el acompañamiento de las empresas para el ajuste y realización de sus estrategias de marketing” (Salazar, 2011, p. 143). El artículo publicado por Javor et al.(2013) aborda temas clave sobre la neurociencia del consumidor que los autores del documento consideran y creen que son de interés para los neurólogos, entre los cuales están: el sistema de recompensa, la confianza y las cuestiones éticas.

Es importante el aprovechamiento del neuromarketing para determinar las fronteras hasta las cuales puede llegar esta disciplina brindando aportes al conocimiento. El artículo publicado por Lee et al.(2007) intenta ampliar el alcance que tiene el neuromarketing más allá de las aplicaciones comerciales de las marcas y los patrones de comportamiento del consumidor. Es relevante considerar los derechos que tiene el consumidor , los cuales deben ser respetados por las empresas.

Tomando en cuenta el consentimiento del consumidor Wilson et al.(2008), examinan el impacto que los métodos y descubrimientos de la neurociencia tienen en las prácticas de marketing. El estudio está centrado en cuestiones éticas que involucran la conciencia, el consentimiento y la comprensión de los consumidores referente a lo que puede ser visto como invasión de sus derechos de privacidad.

El tercer clúster se visualiza con el color azul y agrupa 5 artículos de diversos autores. Los principales temas abordados en esta sección de acoplamiento se refieren a: reacción de emociones en las personas, investigación de mercados, marketing alimentario

Actualmente el estudio de las emociones ha recobrado importancia para comprender el pensamiento individual y colectivo de las personas (Gutiérrez Vidrio y Reyna Ruiz, 2014) , con esto se puede entender patrones de comportamiento en cada individuo en relación con los mensajes presentado en medios publicitarios. El estudio realizado por Baraybar-Fernández et al.(2017), tuvo como propósito descubrir la relación entre las emociones inducidas en los



mensajes publicitarios audiovisuales y su impacto en el recuerdo de las personas. Los resultados manifiestan variaciones en las medidas que se realizaron en los mensajes correspondientes a la alegría, la sorpresa y la ira, mientras que para el recuerdo sugerido del mensaje transmitido como para la actividad del anunciante, el anuncio con los mejores resultados fue el de la tristeza.

Bastiaansen et al.(2018), señalan que las reacciones emocionales a estímulos de marketing son de gran esencia para el marketing relacionado a destinos turísticos, pero difíciles de medir de forma válida y confiable. Los autores realizaron un estudio en el cual se incluía un experimento de neuromarketing para determinar si los potenciales relacionados con eventos cerebrales provocados por fotografías de destinos turísticos pueden ser utilizados para evaluar la eficacia del contenido de marketing de este tipo de destino en películas. Se concluyó que el neuromarketing es una valiosa herramienta para evaluar la eficacia del marketing de destinos y la películas populares pueden influir de manera positiva en la imagen afectiva del destino turístico.

El comportamiento del cliente está determinado por actitudes, las cuales las empresas buscan conocer para comprender dicho comportamiento. Por tal razón según lo manifiesta Hsu M (2017), los gerentes se encuentran bajo una gran presión por descubrir los factores que determinan las actitudes y la forma en que se comportan los clientes.

El éxito de una empresa depende también de una buena investigación de mercados (Mendoza García y Véliz Valencia, 2018). (Meyerding y Mehlhose, 2020) señalan que el valor añadido que los métodos y técnicas de neuromarketing puedan brindar como aporte a la investigación de mercado depende mucho de su relación coste-utilidad y de la capacidad de brindar información oculta que no se puede adquirir con otros métodos de investigación de mercados. La toma de decisiones sobre los alimentos a consumir está influida por un conjunto complejo de emociones, sentimientos, actitudes y valores que son imposibles de evaluar simplemente preguntando su opinión a los consumidores. El neuromarketing aplica métodos que permiten medir las reacciones emocionales y espontáneas de los consumidores de una forma más objetiva y observable (Stasi et al., 2018).

La neuroergonomía hace referencia al estudio de cómo el cerebro y los comportamientos hacen interacciones en el trabajo. Su dedicación está basada en la comprensión de como los procesos cognitivos como la atención, la memoria y la toma de decisiones afectan las tareas físicas y viceversa (TuMeke Team, 2024).

La neurogastronomía “se consolida como un campo interdisciplinario que busca entender cómo nuestros cerebros interpretan y disfrutan los alimentos”(Rimoldi, 2021, como se citó en González Morales, 2023, p. 2199).

Spence (2019), realizó un estudio centrado en tres áreas clave como lo son la neuroergonomía, neuromarketing y neurogastronomía. El autor señala que la esperanza es que al tener una mejor comprensión de la mente, haciendo uso de los más recientes avances en neurociencia se pueden diseñar intervenciones más efectivas. Estas intervenciones están centradas en la comprensión de lo que piensan los clientes en relación a los bienes ofertados.



Referente al neuromarketing y la neurogastronomía, González Morales (2023) expresan:

El neuromarketing aplicado a la gastronomía sugiere que la Neurogastronomía tiene un impacto directo en las decisiones de compra de los comensales en restaurantes y establecimientos de comida. Esto resalta la relevancia de comprender los patrones mentales y emocionales del consumidor en la estrategia de marketing gastronómico.(p.2204)

Algunos estudios han abordado el tema sobre la ética en el neuromarketing, entre ellos se destaca el artículo de Stanton et al.(2017), donde los autores articulan las preocupaciones éticas comunes con el neuromarketing, tal y como son practicadas en la actualidad centrando esta actividad en los riesgos potenciales para el consumidor y las decisiones éticas que enfrentan las empresas. Ulman et al.(2015), hacen referencia a la neurotecnología, centrados en cuestiones éticas y debates que mantienen relación con las aplicaciones de esta tecnología.

Conclusiones

El neuromarketing permite comprender el comportamiento del consumidor, ya que a través de la neurociencia logra estudiar la conducta del cliente con relación a los estímulos que éste puede tener frente a un anuncio publicitario.

Al aplicar las técnicas de neuromarketing las empresas pueden lograr una participación de mercado que les permita tener ventajas competitivas sobre otras organizaciones ya que dichas técnicas tienen como objetivo captar la percepción del cliente a través del posicionamiento de mercado, en este sentido el consumidor siempre recordará el producto y su experiencia de compra.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Méndez, D. L., Espinoza Arauz, M. Y., y Mera Bravo, E. P. (2022). Análisis del comportamiento de compradores de artículos de expresión social en fechas comerciales. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 484-492.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100484
- Aldayel, M., Ykhlef, M., y Al-Nafjan, A. (2020). Aprendizaje profundo para la clasificación de preferencias basada en EEG en neuromarketing. *Ciencias Aplicadas*, 10(4).
<https://doi.org/10.3390/app10041525>
- Alsharif, A. H., Salleh, N. Z., & Baharun, R. (2020). Tendencias de investigación en neuromarketing: Un análisis bibliométrico. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 98(15), 2948-2962.
https://scholar.google.com.pa/scholar?q=RESEARCH+TRENDS+OF+NEUROMARKETING:+A+BIBLIOMETRIC+ANALYSIS&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
- Arias, D. E. (2016). Análisis de neuroeconomía como nuevo paradigma en la ciencia económica. *Revista Ciencias Económicas*, 13(2), 107-119.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5904674#:~:text=La%20neuroeconom%C3%ADa%20es%20una%20reciente,conjunci%C3%B3n%20entre%20neurociencias%20y%20econom%C3%ADa>



- Baptista, M. V., León, M. del F. y Mora, C. (2012). Neuromarketing: Conocer al Cliente por sus Percepciones. *Tec Empresarial*, 4(3), 9-19.
https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/637
- Baraybar-Fernández, A., Baños-González, M., Barquero-Pérez, Ó., Goya-Esteban, R., y de-la-Morena-Gómez, A. (2017). Evaluación de las respuestas emocionales a la publicidad televisiva desde el Neuromarketing. *Comunicar*, 25(52), 19-28.
<https://doi.org/10.3916/C52-2017-02>
- Barona Vilar, S. (2014). Tecnología biométrica y datos biométricos. Bondades y peligros. No todo vale. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*(21), 298-331. <https://revista-aji.com/tecnologia-biometrica-y-datos-biometricos-bondades-y-peligros-no-todo-vale/>
- Barrera Rodríguez, A. M., Duque Hurtado, P. L., y Merchán Villegas, V. L. (2022). Neurociencia y comportamiento del consumidor: análisis estadístico de su evolución y tendencias en su investigación. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 18(35).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v18i35.3855>
- Bastiaansen, M., Straatman, S., Driessen, E., Mitas, O., Stekelenburg, J., y Wang, L. (2018). Mi destino en tu cerebro: Un nuevo enfoque de neuromarketing para evaluar la eficacia del marketing de destino. *Revista de marketing y gestión de destinos*, 7, 76-88.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.09.003>
- Boz, H., Arslan, A., y Koc, E. (2017). Aspectos del neuromarketing en la psicología de los precios turísticos. *Perspectivas de la gestión del turismo*, 23, 119-128.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.06.002>
- Braidot, N. (2009). Neuromarketing en acción. y Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- Caisa-Yucailla, D., Maldonado-Mangui, S., y Miranda López, F. (2019). Factores decisivos de la compra del consumidor: Un enfoque para las empresas productivas y de servicios. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 23(93), 65-74.
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/155>
- Cisneros Enriquez, A. (2019). Neuromarketing y Neuroeconomía. Código emocional del consumidor. Ecoe Ediciones. <https://www.casadellibro.com/libro-neuromarketing-y-neuroeconomia-codigo-emocional-del-consumidor/9789587715316/10043161>
- De Andreis, A. (2018). Neuromarketing: una mirada a la mente del consumidor. *Ad-Gnosis*, 1(1), 51-57. <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/adgnosis/article/view/6>
- Eser, Z., Isin, F. B., y Tolón, M. (2011). Percepciones de académicos de marketing, neurólogos y profesionales del marketing sobre el neuromarketing. *Revista de Dirección de Marketing*, 27(7-8), 854-868. <https://doi.org/10.1080/02672571003719070>
- Fugate, D. L. (2007). Neuromarketing: una mirada desde el punto de vista del profano a la neurociencia y su posible aplicación a la práctica del marketing. *Revista de marketing de consumo*, 24(7), 385-394. <https://doi.org/10.1108/07363760710834807>
- Golnar-Nik, P., Farashi, S., & Safari, M. S. (2019). La aplicación de la potencia EEG para la predicción e interpretación de la toma de decisiones del consumidor: un estudio de neuromarketing. *Fisiología y comportamiento*, 207, 90-98.
<https://doi.org/10.1016/j.physbeh.2019.04.025>
- González Morales, D. H. (2023). La neurogastronomía y su influencia en la experiencia del comensal. *Dominio De Las Ciencias*, 9(3), 2197-2206.
<https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3550>



- Gutiérrez Vidrio, S., y Reyna Ruiz, M. (2014). El papel de las emociones en la incitación al consumo. Análisis de un programa radiofónico de corte religioso. *Comunicación Y Sociedad*(23), 125-147. <https://doi.org/10.32870/cys.v0i23.66>
- Hsu, L., y Chen, Y.-J. (2020). Neuromarketing, publicidad subliminal y selección de hoteles: un estudio EEG. *Revista de marketing de Australasia*, 28(4), 200-208. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.04.009>
- Hsu, M. (2017). Neuromarketing: dentro de la mente del consumidor. Revisión de la gestión de California, 59(4), 5-22. <https://doi.org/10.1177/0008125617720208>
- Javor, A., Koller, M., Lee, N., Chambelán, L., y Ransmayr, G. (2013). Neuromarketing y neurociencia del consumidor: aportes a la neurología. *Neurología BMC*, 13(13). <https://doi.org/10.1186/1471-2377-13-13>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2008). Fundamentos de marketing. PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Lee, N., Broderick, A. J., y Chambelán, L. (2007). ¿Qué es el neuromarketing? Un debate y una agenda para futuras investigaciones. *Revista Internacional de Psicofisiología*, 63(2), 199-204. <https://doi.org/10.1016/j.ijpsycho.2006.03.007>
- Lee, N., Chambelán, L., y Brandes, L. (2018). ¡Bienvenidos a la jungla! La literatura sobre neuromarketing a través de los ojos de un recién llegado. *Revista Europea de Marketing*, 52(1-2), 4-38. <https://doi.org/10.1108/EJM-02-2017-0122>
- Lim, W. M. (2018). Desmitificando el neuromarketing. *Revista de investigación empresarial*, 91, 205-2020. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2018.05.036>
- Manterola, C., Rivadeneira, J., Delgado, H., Sotelo, C., y Otzen, T. (2023). ¿Cuántos Tipos de Revisiones de la Literatura Existen? Enumeración, Descripción y Clasificación. Revisión Cualitativa. *International Journal of Morphology*, 41(4), 1240-1253. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000401240>
- Mendoza García, J. I., y Véliz Valencia, M. (2018). Impacto que genera la investigación de mercados en la toma de decisiones por la gerencia. *ECA SINERGIA. Revista de Investigaciones en Ciencias Administrativas y Economía*, 9(2), 68-79. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1294
- Meyerding, S. G., y Mehlhose, C. M. (2020). ¿Puede el neuromarketing añadir valor a la investigación de marketing tradicional? Un experimento ejemplar con espectroscopia funcional de infrarrojo cercano (fNIRS). *Revista de investigación empresarial*, 107, 172-185. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2018.10.052>
- Olivar Urbina, N. R. (2023). El neuromarketing: fundamentos, técnicas, ventajas y limitaciones. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 9(1), 13-28. <https://doi.org/10.29393/RAN9-2NFNO10002>
- Portela López, J. L., Y Rodríguez Monroy, C. (2023). El neuroconsumidor: una revisión narrativa de la bibliografía a la luz de los patrones mentales y emocionales. *Revista Latina De Comunicación Social*(81), 34-56. <https://doi.org/10.4185/rlds.2023.1913>
- Razeto M, L. (2009). El debate sobre las necesidades, y la cuestión de la "naturaleza humana". *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 8(23), 139-167. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682009000200007




- Salas Canales, H. J. (2018). Neuromarketing: Explorando la mente del consumidor. *Revista Científica de la UCSA*, 5(2), 36-44. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005\(02\)036-044](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005(02)036-044)
- Salazar, C. (2011). La neurociencia del consumidor como horizonte de investigación, conceptos y. *Universidad & Empresa*, 13(21), 143-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187222420007>
- Schiffman, L. G., y Kanuk, L. L. (2010). Comportamiento del Consumidor. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010.
- Siddique, J., Shamim, A., Nawaz, M., Y Abid, M. F. (2023). La esperanza y la expectación del neuromarketing: un análisis bibliométrico. *Revista de ciencia del marketing contemporáneo*, 6(1), 1-21. <https://doi-org.abc.remotexs.co/10.1108/JCMARS-07-2022-0018>
- Sierra-Fitzgerald, O., y Munévar, G. (2007). Nuevas ventanas hacia el cerebro humano y su impacto en la neurociencia cognoscitiva. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(1), 143-157. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80539111.pdf>
- Stasi, A., Songa, G., Mauri, M., Ciceri, A., Diotallevi, F., Nardone, G., y Russo, V. (2018). Enfoques empíricos del neuromarketing y la elección de alimentos: una revisión sistemática. *Investigación alimentaria internacional*, 108, 650-664. <https://doi.org/10.1016/j.foodres.2017.11.049>
- Spence, C. (2019). Diseño inspirado en la neurociencia: del neuromarketing académico a la investigación comercialmente relevante. *Métodos de investigación organizacional*, 22(1), 275-298. <https://doi.org/10.1177/1094428116672003>
- Stanton, S. J., Sinnott-Armstrong, W., y Huettel, S. A. (2017). Neuromarketing: implicaciones éticas de su uso y posible mal uso. *Revista de ética empresarial*, 144(4), 779-811. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3059-0>
- TuMeke Team. (30 de Julio de 2024). *TuMeke Ergonomics*. Aumente el rendimiento en el lugar de trabajo con neuroergonomía: guía práctica: <https://www.tumeke.io/es-mx/updates/boost-workplace-performance-with-neuroergonomics>
- Ulman, Y. I., Cakar, T., y Yildiz, G. (2015). Cuestiones éticas en el neuromarketing: “¡Consumo, luego existo!”. *Ética de la ciencia y la ingeniería*, 21(5), 1271-1284. <https://doi.org/10.1007/s11948-014-9581-5>
- van Eck, N. J., y Waltman, L. (2023). Manual for VOSviewer version 1.6.19. https://www.vosviewer.com/documentation/Manual_VOSviewer_1.6.19.pdf
- Vergara Espinosa, M. E. (2022). El comportamiento del consumidor post covid-19: Oportunidad o desafío para los emprendedores. *Revista Colegiada De Ciencia*, 3(2), 102-112. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/revcolciencia/article/view/2856>
- Wilson, R. M., Gaines, J., y Colina, R. P. (2008). Neuromarketing y libre albedrío del consumidor. *Revista de Asuntos del Consumidor*, 42(3), 389-410. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2008.00114.x>
- Yadava, M., Kumar, P., Saini, R., Roy, P. P., y Prosad Dogra, D. (2017). Análisis de señales EEG y su aplicación al neuromarketing. *Herramientas y aplicaciones multimedia*, 76(18), 19087-19111. <https://doi.org/10.1007/s11042-017-4580-6>



Convergencia contable y armonización normativa: análisis comparativo de la adopción de NIIF en Perú y Bolivia

Accounting convergence and regulatory harmonization: comparative analysis of IFRS adoption in Peru and Bolivia

Flor de María Arámbulo García

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Perú
Correo: flor.arambulog@unmsm.edu.pe  <https://orcid.org/0009-0006-7106-7896>

Recibido: 13-06-2025

Aprobado: 11-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9030>

RESUMEN

En el contexto peruano, la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) es de carácter integral, respaldada tanto por el Estado como por la Junta de Decanos de los Colegios de Contadores Públicos del Perú, conforme a la Ley General de Sociedades. Todas las reglas del IASB aplicables internacionalmente son parte de la adopción. Hasta el momento, Bolivia no ha implementado las NIIF debido a la falta de aprobación formal de las autoridades. El objetivo de este artículo es brindar los hallazgos del estudio sobre cómo las normas contables peruanas y bolivianas están avanzando hacia la conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera. La metodología utilizada en este artículo se enmarca en análisis comparativo (Documental, Descriptivo, Cualitativo). Como resultado tenemos que las divergencias más resaltantes es el grado de adopción, varias leyes peruanas exigen la adopción de las NIIF por parte de corporaciones cotizadas y otras grandes organizaciones, y el país las ha adoptado sólo parcialmente. Incluso hoy en día, muchas de estas empresas se adhieren a principios contables derivados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), con ciertos ajustes realizados para el uso y las regulaciones regionales. Bolivia por su parte, aún mantiene el uso PGC (Plan General de Cuentas) principios contables propios, sin una aplicación generalizada de las NIIF.

Palabras clave: Armonización financiera, Regulación contable, Comparabilidad internacional, Adopción normativa.

ABSTRACT

In Peru, the adoption of international financial reporting standards (IFRS) is integral since both the Peruvian government and the Board of Deans of the Colleges of Public Accountants of Peru ratified it (General Companies Law). all internationally applicable IASB rules are part of the adoption. To date, Bolivia has not implemented IFRS due to the lack of formal approval from the relevant authorities. This article's goal is to provide the study's conclusions on the progress that Bolivian and Peruvian accounting standards have made towards conformity with the International Accounting and Financial Reporting Standards. In this article, we examine and contrast the accounting rules of Bolivia and Peru by studying their respective regulatory systems using a technique based on comparative analysis (documentary, descriptive, qualitative). As a result, the most notable divergences are the degree of adoption. Peru has partially adapted IFRS, which are mandatory for publicly traded companies and some larger entities. Many companies continue to use the PCGE (General Business Accounting Plan), based on IFRS, but with practical differences and local criteria. Bolivia, for its part, still uses the PGC (General Accounting Plan), its own accounting principles, without widespread application of NIF.

Keywords: Financial harmonization, Accounting regulation, International comparability, Regulatory adoption.



Introducción

En un contexto de globalización económica, la armonización contable internacional se ha vuelto una necesidad con el propósito de favorecer la comparación de la información financiera entre naciones como Perú y Bolivia, se ha impulsado la armonización de los sistemas contables regionales con los estándares internacionales, particularmente las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es una dificultad para los gobiernos sudamericanos en el desarrollo de relaciones económicas, sin embargo, la armonización contable entre ambos países presenta importantes complicaciones derivadas de diferencias normativas, institucionales y prácticas (Díaz, 2022).

Ha habido un notable repunte en la adopción de las normas del IASB en Estados Unidos como parte del esfuerzo de armonización contable. Esta adopción ha sido mayormente simbólica ya que carece de fuerza legal vinculante en la nación, al mismo tiempo que sirve como punto de referencia cuando no existen tales reglas a nivel regional. Además, su aplicación podrá ser selectiva, diferida o voluntaria. Vilchez P. (2008)

No existe ningún mandato para que los Estados se adhieran a las NIIF, ya que son normas establecidas por una organización comercial. Sin embargo, gran parte de las naciones han adoptado los principios básicos de las NIIF. En lugar de implementar las NIIF directamente, los estados modifican sus leyes para alinearse con estos principios. Por ello, las normas internas de cada Estado han sido actualizadas en sus principales elementos, siguiendo los estándares dados por las NIIF.

Para garantizar una competencia justa en los mercados de capitales, todas las empresas deben aplicar las mismas normas contables. De lo contrario, a los inversores les resultaría difícil comparar empresas que utilizan diversos métodos para compilar sus informes financieros.

La justificación del estudio radica en las evidentes discrepancias en las normas contables existentes en Bolivia y Perú, se encuentran en las valoraciones formales disponibles públicamente producidas por las agencias reguladoras nacionales, así como por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), la entidad responsable de la creación de las NIIF. La presente investigación es pertinente porque es oportuna y conveniente, es decir que toma consideraciones sobre el tema de la investigación aportando y argumentando conocimiento relevante sobre la armonización de normas contables. La investigación tendrá impacto social ya que provocara tomar conciencia de la situación actual que tiene los países involucrados en cuanto a su normativa contable y su preocupación por la adecuación de las mismas hacia una completa armonización contable, llegando a una consolidación de estados financieros más congruentes y entendible internacionalmente.

El objetivo de la presente investigación es buscar estudiar un fenómeno mediante el análisis, la crítica y la comparación de diversas fuentes de información, se analizarán las normas contables vigentes e tanto en Perú como en Bolivia, se realizarán comparaciones destacando las divergencias entre las normas.

Para su estructura se utiliza el método de IMRyD correspondiente al acrónimo formado por los términos: Introducción, Métodos, Resultados y Discusión. En la Introducción se hará un breve resumen de la investigación detallando los alcances de las normas contables actuales, sus



diferencias y aplicaciones, en los métodos se describirá la metodología a utilizar, un enfoque cualitativo basado en revisión documental, en los resultados se mostrarán cuadros comparativos entre las normas, destacando conclusiones sobre los resultados obtenidos.

Normas contables

Las normas contables sirven para estandarizar los informes contables, permitiendo la interpretación universal de los estados financieros. En ausencia de reglas contables uniformes, los propietarios de empresas serían libres de inflar el valor de su empresa o proporcionar datos financieros inflados para evitar pagar impuestos sobre el monto total. Casi todas las empresas compilan sus estados financieros basándose en un marco de principios contables comunes aceptados. Las US GAAP (Generally Accepted Accounting Principles), señaladas por el FASB (Financial Accounting Standards Board), son los estándares en los Estados Unidos, son obligatorias para las empresas que reportan a la SEC (Securities and Exchange Commission), están basados en reglas y son más completos.

Las NIIF del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (International Accounting Standards Board), son los que siguen otras empresas de todo el mundo cuando presentan informes; están hechos específicamente para empresas públicamente responsables, como las que cotizan en bolsa. Las siguientes secciones abordan estos dos temas en detalle.

Importancia de las normas contables

Las normas contables son cruciales para garantizar que los estados financieros de una empresa sean precisos y fáciles de comprender. Contribuyen a la generación de datos fiables, cruciales para los inversores y las organizaciones. Además, toda empresa debe cumplir ciertas normas y leyes, no solo sobre la gestión financiera, sino también sobre la presentación de datos a nivel corporativo, regional o global. Debido a esto, los datos financieros como estados de resultados, balances y otros pueden compararse fácilmente entre diferentes sectores. El análisis se puede simplificar enormemente simplemente examinando varios números en lugar de perder tiempo intentando definir cada línea de pedido. Las normas simplifican la elaboración de informes, lo que permite a las agencias gubernamentales y a los bancos utilizar estos informes para realizar evaluaciones fiscales y determinar la salud financiera de una empresa. Las empresas que han adoptado las NIIF han hecho que sus estados financieros sean más confiables y comprensibles, lo que ha aumentado su actividad inversora. Como prueba de su continua relevancia y amplia aceptación, más de 140 gobiernos han adoptado estas normas, según informó el IASB.

Limitaciones de las normas contables

A pesar de la impresión de que las normas contables simplifican la presentación de informes financieros, en realidad existen ciertas restricciones que deben cumplirse para cumplir con estas normas. A continuación, se enumeran algunas formas en que las reglas contables imponen limitaciones:

- Falta de flexibilidad: debido al requisito de presentación de informes que muchos sectores necesitan que sigan las empresas, no hay mucho margen de maniobra cuando se trata de variaciones en los métodos de conteo de artículos entre sectores. Si bien las normas se revisan periódicamente, el proceso es lento.
- Lenta en creación: en respuesta a las tendencias o desafíos emergentes, se desarrollan y revisan varios estándares. Luego, el órgano rector de las normas las revisa para ver si es



necesario realizar algún cambio. Se trata de un procedimiento que requiere mucho tiempo y que no siempre se traduce en agilidad.

- Alcance limitado: las normas contables tienen como objetivo abordar todas las áreas de la práctica contable mediante la creación de normas; sin embargo, es imposible predecir y reaccionar ante todos los problemas posibles. Incluso si el mundo está evolucionando, es posible que persistan ciertas prácticas contables obsoletas.

Reglamento de Normas Contables

La regulación de las normas contables responsabilidades, que son supervisados por grupos como el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) para las NIIF y el Consejo de Normas de Contabilidad Financiera (GAAP) para los GAAP. La SEC, una agencia del gobierno de EE. UU. reconoce a FASB como la única entidad independiente responsable de supervisar los estándares establecidos para los PCGA de EE. UU. Cuando surge la necesidad, FASB actualiza sus recomendaciones para nuevas normas basadas en evaluaciones de las existentes. En los casos en que la reglamentación ha exigido una mayor apertura, las normas contables siguen dependiendo de decisiones previas. Las revisiones periódicas de las normas son un esfuerzo de la FASB y otras agencias reguladoras para mantener su relevancia. En cuanto a la presentación de informes financieros, la mayoría de los estados y autoridades locales aplican métodos contables distintos. Sin embargo, la Junta de Normas de Contabilidad Gubernamental (GNC) es una notable excepción.

Convergencia de las Normas contables

La convergencia internacional de normas contables significa que los emisores de normas están trabajando hacia el propósito común de crear un conjunto uniforme de normas contables que todos los países puedan utilizar. La convergencia se está produciendo en varios países, más de cien naciones que han manifestado abiertamente su intención de apoyar el avance hacia las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera). El logro de los objetivos de convergencia va acompañado de iniciativas encaminadas tanto a la mejora como a la uniformidad de las prácticas contables.

Gracias a la globalización económica y el posterior impulso hacia la convergencia con las normas internacionales, las NIIF se han convertido en el modelo contable más utilizado en el mundo en las últimas décadas. Molina R. et al (2014)

Gran parte de los países ya han implementado procedimientos formales para alinear sus normas contables con las publicaciones del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Un gran número de naciones también han expresado su apoyo a este objetivo. Perú ha adoptado plenamente los lineamientos del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Lang A. (2007).

Los acuerdos bilaterales contribuyen al ambiente que la convergencia busca cultivar, ya que buscan conciliar las diferencias con el fin de lograr una mayor armonía en el diseño de los acuerdos bilaterales. Como se ha malinterpretado con frecuencia, la convergencia no consiste en adoptar nuevos estándares, sino en modificar los existentes. Vilchez P. (2008).

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)



Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) es el responsable de desarrollar estos principios contables, que en inglés se denominan IFRS (International Financial Reporting Standards). Las normas contables buscan lograr la integración internacional de los estados financieros de las empresas, haciéndolos comparables independientemente de su ubicación geográfica. Esta integración es vital en la contabilidad financiera internacional para lograr claridad y uniformidad. Las NIIF son un esfuerzo internacional para estandarizar las prácticas contables. Estas directrices garantizan que las empresas puedan comparar sus cuentas financieras de forma abierta y coherente en diferentes países. Las NIIF existen para:

- ✓ Impulsar la apertura y la responsabilidad estableciendo un lenguaje único para la contabilidad.
- ✓ Elevar el estándar de la información financiera y al mismo tiempo disminuir el gasto de contabilidad.

Adopción y cumplimiento de las NIIF

Las NIIF son normas de instituciones privadas, los estados no tienen necesidad de seguirlas. La verdad, sin embargo, es que gran parte de las naciones han adoptado las prácticas fundamentales de las NIIF. En lugar de implementar las NIIF directamente, los estados modifican sus leyes para alinearse con estos principios. En consecuencia, de acuerdo con los estándares establecidos por las NIIF, las normas internas de cada estado han sido modificadas en aspectos fundamentales.

Importancia de las NIIF

Las NIIF desempeñan un papel esencial para mantener el buen funcionamiento del sistema monetario internacional. Su valor surge del hecho de que promueven la transparencia así como la rendición de cuentas en la toma de decisiones, aumentan la confianza en el sistema bancario e impulsan más inversión y comercio extranjeros.

Principios fundamentales de la NIIF

Las NIIF se basan en un conjunto de principios fundamentales que se describen en el marco conceptual de las NIIF y ayudan a guiar el proceso de creación y entrega de estados financieros, verifican que los datos financieros sean precisos, útiles, comparativos, inteligibles, suficientemente significativos y presentados de manera clara y concisa.

Proceso de armonización de normas contables global

Según Vilchez P. (2014). Nos dice, “El escenario actual retrata un ecosistema global interconectado donde coexisten nuevas economías con un capitalismo cambiante, la internacionalización de las empresas y otras facetas de la economía. Además, existe una demanda de una respuesta contable en el sentido de tener normas contables comunes que faciliten principalmente las transacciones internacionales de diferentes naciones”. Finanzasdehoy.com (25-09-2023), expresa “La globalización, como resultado de este fenómeno económico, ha habido un mayor grado de interconexión entre las empresas internacionales y las naciones. Como resultado de esto, tanto la práctica contable como la forma en que los contables cumplen sus funciones en las empresas se han modificado significativamente”.

Proceso de armonización de normas contables en América Latina



Los países miembros del MERCOSUR y del TLCAN, que son los dos grandes mercados impulsores de las consecuencias de la globalización y la regionalización, han avanzado en el procedimiento de armonización contable internacional en América Latina. En 1993, el MERCOSUR formó el Grupo GIMCEA para estandarizar las prácticas profesionales de sus países miembros. Ha evaluado las Normas Internacionales como herramientas útiles para avanzar en los esfuerzos de armonización a través del CENCyA, y sugiere que se emitan las normas nacionales necesarias de conformidad con esta misma norma. Está aumentando la calidad y comparabilidad mundial de las normas contables de sus miembros al homologarlas con las Normas Internacionales a través del Comité AFTA.

El procedimiento de armonización contable en Estados Unidos registra una mayor frecuencia de casos de aceptación de normas IASB, lo que es indicativo del grado de utilización de estas normas en las naciones americanas. Por lo general, su adopción ha sido más un punto de referencia que una ley vinculante, ya que carece de legislación nacional vinculante sobre muchas cuestiones. Además, puede administrarse de forma selectiva, diferida o incluso opcional. Vilchez P. (2008).

Proceso de armonización de Normas Contables en Perú

La globalización es un factor adicional a los problemas económicos del Perú, que ya incluyen los indicadores típicos observados en las naciones en desarrollo. Nadie parece darse cuenta de esto. Como lo han demostrado los acontecimientos en Asia y Europa del Este, la globalización no sólo ha beneficiado a las naciones del "primer mundo", sino que también ha introducido nuevos desafíos. En ese caso, ¿qué pueden esperar de economías primarias como la nuestra, que se caracterizan por la volatilidad política y social? Claramente, esta cuestión es más problemática y vulnerable para las naciones en desarrollo.

Implementación de las NIIF en Perú.

El Sistema Nacional de Contabilidad (SNC) del Perú fue creado por la Ley N.º 24708, conocida como la Legislación General del Sistema Nacional de Contabilidad, promulgada el 10 de abril de 2006, que derogó la Ley N.º 24680 del 3 de junio de 1987. Este sistema está bajo la supervisión de la Dirección Nacional de Contabilidad Pública, que regula el sistema de Contabilidad Nacional junto con el CNC (Consejo Nacional de Contabilidad). Ambas instituciones constituyen la columna vertebral del control contable nacional consolidado. Mediante la Resolución N° 013-98-EF/93.01, el CNC resolvió que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) se adoptarían como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) para la estructuración de los estados financieros.

Tanto la Junta de Decanos de los Colegios de Contadores Públicos del Perú como la regulación gubernamental (Ley General de Sociedades) del Perú han aprobado las normas, por lo que su adopción ha sido exhaustiva. Todas las reglas del IASB aplicables internacionalmente son parte de la adopción. Vilchez P. (2008).

Aprobación del set completo de NIIF 2024: Implicancias y alcance para las empresas en Perú

Un importante paso adelante en la regulación contable del país se alcanzó el 17 de agosto de 2024, luego de publicada la Resolución N° 002-2024-EF/30 en el Diario Oficial El Peruano. La decisión adoptada sanciona la estructura conceptual de la información financiera al adoptar la versión 2024 del Conjunto Completo de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Este avance mejora la gobernanza financiera y la contabilidad empresarial en el Perú. Según el



Decreto Legislativo N° 1438, todas las entidades privadas deben emitir sus estados financieros de conformidad con las NIIF, aprobadas por el Consejo Regulador de Contabilidad, la institución responsable del control del sistema contable nacional. No obstante, algunas empresas operan bajo un marco legal diferente debido a las peculiaridades de su forma societaria o características operativas específicas que requieren un tratamiento contable específico.

El Conjunto Completo de NIIF versión 2024 y el Marco Conceptual para la Información Financiera fueron aprobados formalmente por el Consejo de Normas de Contabilidad en una resolución publicada el 17 de julio de 2024. Las empresas estarán aún más obligadas a adaptarse a las nuevas normas a partir de las fechas previstas en dicha normativa, gracias a esta decisión. Las normas contables en Perú han dado un gran paso adelante con la adopción del Conjunto Completo de NIIF 2024, permitiendo una mayor apertura y comparabilidad de los registros monetarios. Si se implementan estos criterios, será imposible producir cuentas financieras precisas que inspiren confianza entre los inversores y otros.

Las empresas deben adaptar sus políticas y procedimientos contables para cumplir con las nuevas obligaciones legales. El cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera 2024 (NIIF 2024) no solo aborda una preocupación regulatoria, sino que también mejora la precisión de la información financiera y las decisiones posteriores que se toman con base en esos datos.

Proceso de armonización de normas Contables en Bolivia

Vasquez G. (2024), nos dice “Bolivia también ha buscado adecuarse a las Normas Internacionales de Contabilidad a la luz del contexto global para poder participar en el proceso de armonización en curso. Este esfuerzo comenzó en 2007. Con el objetivo de lograr convergencia vía declaraciones técnicas cuando se exige la presencia o convivencia de normas nacionales con estándares internacionales, se creó un comité independiente”. Vasquez G. (2014) añade “La formación y capacitación del profesional de Contabilidad también son Aspectos relevantes en el procedimiento de convergencia con las Normas Internacionales. El grado en que han evolucionado los métodos contables es proporcional al avance educativo de un país.

Bolivia y la armonización con normas internacionales

En Bolivia, los principios del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) proporcionan la base de las normas contables locales. Sin embargo, en comparación con las normas del IASB, estas directrices contables se quedan cortas en una serie de puntos importantes. Vilchez P. (2008).

El procedimiento de alineación con las Normas Internacionales de Contabilidad.

En el año 2007, todo comenzó en Bolivia con el “Proyecto ATN/MT-10078-BO, Convergencia con Normas Internacionales de Contabilidad y Auditoría” y se llevó a cabo bajo los auspicios del Acuerdo de Cooperación Técnica entre el BID y el Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia (Caub)". Según Fernández (2012) la estructura del Proyecto ATN/MT-10078-BO consta de tres partes: conformidad regulatoria con las normas globales; formación y distribución; elevar el nivel de los servicios expertos de Caub. Según Fernández (2012), el Comité Ejecutivo del Proyecto publicó la Resolución No. en su primera reunión el 27 de junio de 2009, en Sucre, como



metodología para el proceso de convergencia y para brindar un criterio estándar para la convergencia con los Estándares Internacionales.

La versión oficial de las Normas fue traducida al español entre los años 2007 y 2009 por diversas organizaciones, entre ellas las relacionadas con auditoría, como la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y la Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), así como las del ámbito contable, como el IFRS y el IASB. Esta traducción también fue realizada por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) y diversas entidades autorizadas

La Caub, a través del CTNAC, es el organismo encargado de emitir los procedimientos técnicos relacionados con las normas contables en Bolivia y se presenta, como una asociación civil gremial profesional y sin ánimo de lucro.

La Resolución CTNAC 01/2012, emitida el 7 de noviembre de 2012 en Bolivia, declara que el período para el proceso de convergencia hacia las normas internacionales fue entre 2007 y 2011. Su objetivo fue preservar 14 Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (GAAS) existentes en el país. Estas incluyen, pero no se limitan a: principios generales de contabilidad (GAAP 1), hechos contables posteriores (GAAP 2), estados financieros en moneda constante (GAAP 3), revaluación técnica de activos (GAAP 4), normas para las industrias minera y petrolera (GAAP 5 y GAAP 9), tratamiento de las diferencias de tipo de cambio (GAAP 6), consolidación de estados financieros (GAAP 8), valuación de inversiones (GAAP 7), contabilidad de arrendamientos (GAAP 10), presentación e informes financieros (GAAP 11 y GAAP 14), transacciones en moneda extranjera (GAAP 12) y cambios contables (GAAP 13).

El período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012 se asignó como período de gracia para iniciar la transición a las NIIF en Bolivia, regida por la Resolución CTNAC 02/2010 (Bolivia, 2010). La fecha de inicio formal se fijó para el 1 de enero de 2013, con la presentación de los Estados Financieros prevista para el 31 de diciembre de ese año. Sin embargo, se introdujeron ocho Normas de Información Financiera (NIIF): NIIF 1 (primera adopción), NIIF 2 (pagos basados en acciones), NIIF 3 (combinaciones de negocios), NIIF 4 (contratos de seguros), NIIF 5 (activos no corrientes y operaciones discontinuadas), NIIF 6 (exploración de recursos naturales), NIIF 7 (instrumentos financieros: información a revelar) y NIIF 8 (segmentos operativos).

Además, se crearon 29 Normas de Contabilidad que incluyen: AS 1 sobre presentación de estados financieros, AS 2 sobre inventarios, AS 7 sobre flujo de efectivo, AS 8 sobre políticas y errores contables, AS 10 sobre eventos posteriores, AS 11 sobre contratos de construcción, AS 12 sobre impuestos a las ganancias, AS 16 sobre propiedad, planta y equipo, AS 17 sobre arrendamientos, AS 18 sobre reconocimiento de ingresos, AS 19 sobre beneficios a empleados, AS 20 sobre subvenciones gubernamentales, AS 21 sobre variaciones en el tipo de cambio, AS 23 sobre costos por préstamos, AS 24 sobre partes relacionadas, ASN 26 sobre planes de beneficios, ASN 27 sobre estados consolidados, AS 28 sobre inversiones en asociadas, AS 29 sobre economías con condiciones hiperinflacionarias, AS 31 sobre negocios conjuntos, AS 32 sobre instrumentos financieros, AS 33 sobre revelaciones específicas, NC 34 sobre información intermedia, NC 36 sobre deterioro de activos, NC 37 sobre provisiones y contingencias, NC 38 sobre riesgos de crédito y riesgos de liquidez. sobre activos intangibles, NC 39 sobre reconocimiento y medición de instrumentos financieros, NC 40 sobre propiedades de inversión y NC 41 sobre agricultura.



Resolución CTNAC 02/2012, de 7 de noviembre de 2012 (Bolivia, 2012b), muestra que las cinco Normas de Auditoría deben mantenerse en línea. Normalmente se lleva a cabo en Bolivia. La Resolución sigue vigente.

La Resolución también ratifica en su Artículo 2 la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) establecidas por las Resoluciones N° 01/94, 02/94 y 01/2003, también emitida por el CTNAC, considerando que Bolivia no cuenta con suficientes técnicos de auditoría.

En su Resolución CTNAC 01/2015, de 23 de julio de 2015 (Bolivia, 2015), el CTNAC ratifica, en su Artículo 1, la Norma de Auditoría N° 1 “Normas Básicas de Auditoría de Estados Financieros”, y deroga las Normas de Auditoría 02, 03, 04 y 05 en su Artículo 2. Además, estipula el período de vigencia o período a partir del 1 de enero de 2017, lo que permite su anticipación.

Información financiera técnicamente confiable, objetiva, comparable, estandarizada y transparente de las empresas bolivianas es el objetivo de una iniciativa actual. El propósito de la iniciativa es asegurar que el Colegio Boliviano de Auditores y el Colegio Regional de Contadores sigan los estándares establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y la Federación Internacional de Contadores (NIA) en materia de auditoría y contabilidad.

La aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), permitirá a Bolivia impulsar su apertura y competitividad y al mismo tiempo fortalecer los mercados financieros globales y su capacidad para circular libremente fondos. Como resultado, Bolivia podrá evitar el costoso trabajo de tener que traducir la misma contabilidad a múltiples estándares internacionales.

Los Colegios de Contadores y Auditores, que representan a los profesionales contables de Bolivia, han determinado que el uso de estándares aceptados globalmente facilita los negocios. Por eso tienen fe en que una mejor comparabilidad en la información contable surgirá de la armonización mundial de las normas contables.

El desarrollo de ofertas mundiales o globales, que tengan como objetivo emitir valores en varias ubicaciones, para facilitar proyectos de gran escala y lograr eficiencia financiera; la estandarización de los datos resultantes necesarios para estas ofertas. Esta armonización comienza con la información contable, que es sin duda lo primero que se incluye.

Debido a sus realidades contables, las pequeñas y medianas empresas (PYME) ahora deben cumplir con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF), aplicables a todas las empresas que cotizan en los mercados de capitales. Dado que la mayoría de las PYME bolivianas simplemente mantienen una contabilidad rudimentaria y elaboran estados financieros únicamente para cumplir con los requisitos de la Ley Tributaria 843 y el Código de Comercio, parece que dichos estados financieros no están destinados a ser utilizados por usuarios externos para la toma de decisiones económicas.

Divergencia en las normas contables en Perú y Bolivia

Machaca J. (2023). Expresa “Las NIIF no se pusieron en práctica hasta la fecha en Bolivia, ya que el gobierno no los aprobó formalmente. El Colegio Nacional de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia notificó a los organismos gubernamentales pertinentes todas las nuevas normas necesarias para que esto suceda; sin embargo, estas leyes aún no han sido aceptadas



formalmente ya que deciden modificaciones significativas en la porción impositiva y el valor económico de los bienes respecto de las que el estado ya ha aprobado.”.

Necesidad de la Armonización Contable.

La competencia efectiva en los mercados de capitales requiere la adopción de un sistema contable estándar. De lo contrario, a los mercados les resultaría difícil evaluar consistentemente a las empresas que generan sus informes financieros y datos económicos de acuerdo con diferentes estándares contables. Las empresas ya no estarían obligadas a compilar los estados financieros de conformidad con los principios contables de su país de origen si hubiera una armonización contable y, además, de conformidad con las normas contables del país o países donde piensan hacer negocios, o bien tuvieron que conciliar los resultados de un conjunto de normas con otro conjunto de normas para que un mismo ejercicio fiscal no arrojara resultados completamente opuestos entre sí. Sandoval J. (2016).

Dificultades y desafíos en la armonización contable entre Perú y Bolivia

En un contexto de globalización económica, la armonización contable internacional se ha vuelto una necesidad para facilitar la comparabilidad de la información financiera de países. Perú y Bolivia, como naciones sudamericanas con vínculos comerciales crecientes, enfrentan el reto de integrar sus sistemas contables a los estándares internacionales, particularmente en lo que respecta a las NIIF, las Normas Internacionales de Información Financiera. Sin embargo, debido a disparidades legales, institucionales y prácticas, lograr la armonización contable entre las dos naciones plantea desafíos importantes (Díaz, 2022).

a) Diferencias normativas y de adopción

Los distintos grados de aceptación de las NIIF son uno de los obstáculos clave. En Perú, aunque el Consejo Regulador de Contabilidad ha reconocido ahora el uso de las NIIF por parte de las grandes corporaciones (CNC, 2024), las Normas de Contabilidad Financiera (NCF) de Bolivia, dictadas por el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia (CACPB), simplemente se inspiran en ellas en lugar de adoptarlas por completo (CACPB, 2023). Esta diferencia crea una brecha entre los marcos contables nacionales, lo que dificulta la armonización efectiva.

b) Influencia fiscal en la contabilidad

Tanto en Perú como en Bolivia, la normativa tributaria tiene una fuerte influencia en la contabilidad. No obstante, en Bolivia esta relación es más pronunciada, porque las normas del servicio tributario nacional (SIN) suelen ser más importantes que las normas contables internacionales para muchas empresas. Como resultado de ello, la presentación de las cuentas financieras se distorsiona, lo que afecta a su objetividad y comparabilidad (Pérez, 2021).

c) Limitaciones institucionales y técnicas

Otro obstáculo importante es la diferencia en la estructura institucional. Perú cuenta con un órgano estatal (CNC) con capacidad normativa, mientras que en Bolivia las funciones recaen en entidades profesionales, como el CTNAC y el CACPB, lo que debilita la obligatoriedad de las normas (CACPB, 2023). Además, en Bolivia existe una menor capacitación profesional en NIIF y menor acceso a herramientas tecnológicas, lo que limita la implementación efectiva de normas internacionales (Díaz, 2022).

d) Costo de implementación

La aplicación de las NIIF implica una inversión considerable en capacitación, adaptación de sistemas y auditoría. Para muchas empresas, especialmente pequeñas y medianas en



Bolivia, estos costos representan un obstáculo que retrasa la armonización (IOSCO, 2020). A diferencia de Perú, donde existen programas públicos y privados que apoyan la transición a las NIIF, Bolivia no cuenta con mecanismos institucionalizados de apoyo financiero o técnico a este proceso.

Modelo de armonización contable entre Perú y Bolivia

Perú y Bolivia, aunque las NIIF tienen un efecto en cada uno de ellos, sus respectivos modelos han cambiado la forma en que sus respectivas organizaciones informan los datos financieros:

➤ Modelo de Armonización Internacional (NIIF)

Ambos países se ven influenciados por las NIIF, aunque de manera distinta:

Perú: Las NIIF son de aplicación obligatoria para empresas públicas y grandes empresas privadas desde el 2011, según lo dispone el Consejo Normativo de Contabilidad (CNC, 2024).

Bolivia: Las NIIF no están adoptadas oficialmente. El Colegio de Auditores de Bolivia (CACPB) adapta algunos conceptos en sus Normas de Contabilidad Financiera (NCF), pero su aplicación depende del juicio profesional del contador (CACPB, 2023).

➤ Modelo de Convergencia Nacional

Perú: Implementa un proceso sistemático de convergencia mediante la actualización del Plan Contable General Empresarial (PCGE), alineado con las NIIF.

Bolivia: No cuenta con un plan contable actualizado que incorpore NIIF de forma coherente y periódica.

➤ Modelo Institucional Mixto

Perú: El CNC (organismo estatal) trabaja juntamente con auditores y contadores colegiados.

Bolivia: La normativa contable proviene principalmente del sector profesional (CACPB), sin respaldo directo del gobierno como norma legal.

➤ Modelo Tributario-Contable

En ambos países, el sistema tributario influye en la contabilidad, aunque con distinta intensidad.

Perú: Existe una conciliación contable-fiscal mediante ajustes tributarios reconocidos por la SUNAT.

Bolivia: El SIN impone criterios que muchas veces contradicen los principios contables internacionales.

Materiales y métodos

La metodología utilizada en este artículo se enmarca en análisis comparativo (Documental, Descriptivo, Cualitativo), que nos ayuda a comparar las normativas contables de Perú y Bolivia, analizando los marcos regulatorios de los mismos. La metodología incluye la recolección de documentos que dan cuenta de la temática del proyecto, con referencia al marco teórico, el informe de investigación que sintetice el desarrollo, resultados y conclusiones del proyecto, y la revisión sistemática de los documentos previamente identificados. Este informe se centra en los factores internos y externos que componen un sistema contable.

Según Arias F. (2012), el estudio documental es un método que implica la recopilación, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios. Estos datos se refieren a



información previamente recopilada y documentada por otros investigadores, la cual se almacena en fuentes documentales. Dichas fuentes pueden estar en formato electrónico, impreso o en video. Como ocurre con cualquier investigación, el objetivo de este diseño es aportar nueva información al cuerpo de conocimientos. Torres, M. (1992), además de esto, especifica que la investigación documental es el estudio que se realiza mediante la consulta de documentos (como libros, revistas, periódicos, revistas, discos, etc.). Para realizar adecuadamente una investigación, es necesario realizar un examen exhaustivo de las fuentes de consulta. Sólo una vez que el tema de estudio ha sido seleccionado y definido, las actividades asociadas con la investigación documental parecen tener sentido. Sin embargo, también se puede utilizar para buscar un tema y luego limitar el alcance de ese tema.

En términos éticos, se respetaron los derechos de autor y las normas de citación académica, asegurando que las ideas y resultados presentados en el artículo estuvieran debidamente atribuidos a sus autores originales. Se garantizó un análisis imparcial y minucioso para enriquecer el conjunto de conocimientos en contabilidad y auditoría. La metodología empleada se ajusta a los rigurosos estándares de calidad aplicables a los estudios exploratorios, enriqueciendo así el discurso académico y profesional sobre la influencia de las NIIF en la calidad de la información financiera.

Resultados y discusión

Resultados del análisis normativo

En el caso de Bolivia, el marco normativo contable se encuentra parcialmente armonizado con las NIIF, con aplicación obligatoria solo para ciertas empresas reguladas. En contraste, en Perú, las NIIF tienen aplicación obligatoria para las empresas supervisadas por la SMV, lo que genera un tratamiento más alineado con estándares internacionales.

La Resolución N° 002-2024-EF/30 fue publicada en el Diario Oficial de El Peruano el 17 de agosto de 2024. La aceptación del Conjunto Completo de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) versión 2024, en combinación con el Marco Conceptual para la Información Financiera, respectivamente, fue un importante paso adelante en la regulación contable del país, y esta resolución fue un hito importante en el proceso. En el Perú, las normas contables que rigen en la nación han tenido una evolución considerable, y esta actualización es crucial para la gestión contable y financiera de las empresas del país.

La versión de NIIF vigente para ser aplicada en el Perú durante el 2025 es la aprobada por la Resolución del Consejo Normativo de Contabilidad N° 002-2024-EF/30, del 17 de agosto de 2024. La Norma de Consolidación de Estados Financieros en particular Una de esas normas internacionales que el IASB ha publicado es la NIIF 10, que significa Estados Financieros Consolidados (International Accounting Standards Board) cuyo propósito es desarrollar lineamientos que sean claros y consistentes para el propósito de preparar y presentar estados financieros consolidados. Al definir la noción de control y delinear las circunstancias bajo las cuales una empresa (la matriz) debe consolidar las cuentas financieras de otra organización (la subsidiaria), es el énfasis principal de este documento.



Los estados financieros consolidados ofrecen información útil para las decisiones de inversión, ya que permiten comparar saldos entre cuentas y mostrar una imagen más completa de las operaciones y el desempeño financiero de la empresa. Asimismo, se complementan los datos. A modo de ejemplo, el control de la empresa sobre sus subsidiarias es del 100% en la situación financiera consolidada, pero la proporción exacta del control directo o indirecto se muestra en la situación financiera separada. En esta situación, la idea de la empresa matriz, según la cual los estados financieros combinados no son más que una versión simplificada de los estados financieros individuales, encontraría cierta credibilidad.

Las regulaciones contables de Perú y Bolivia tienen similitudes importantes debido a la influencia de estándares internacionales (principalmente las NIIF), pero también presentan diferencias conceptuales clave relacionadas con la estructura normativa, el rol del Estado, y la implementación de normas internacionales.

En la tabla 1, se presenta una comparación conceptual de sus regulaciones contables.

Tabla 1

Comparación conceptual de las regulaciones en Perú y Bolivia

Aspecto	Perú	Bolivia
Normativa base	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), adoptadas oficialmente.	Normas Bolivianas de Contabilidad (NBC), basadas en NIIF pero adaptadas por el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia (CAUB).
Organismo emisor	Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) del Ministerio de Economía y Finanzas.	Colegio de Auditores/Contadores Públicos de Bolivia (CAUB), bajo supervisión del Estado.
Vigencia de NIIF	Las NIIF son adoptadas directamente, según las versiones emitidas por el IASB.	Se adoptan parcialmente o con retraso. Las NIIF son adaptadas en las NBC, lo que puede generar diferencias.

La adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) completas varía significativamente entre Perú y Bolivia, creando un abismo en términos tanto de regulación como de implementación real. Esta discrepancia afecta la comparabilidad, transparencia y confiabilidad de la información.

Este desfase genera una brecha conceptual y técnica que impacta en la transparencia financiera y en la atracción de inversión extranjera. Perú, al mantenerse alineado con los estándares internacionales más recientes, presenta estados financieros más comparables a nivel global. Bolivia, en cambio, muestra una implementación más conservadora y gradual, lo que limita la homologación contable con otros países.

En conclusión, la brecha entre ambos países en relación con las NIIF completas es alta en términos de adopción formal, actualización normativa y supervisión. Perú se sitúa como un referente en América Latina en cuanto a convergencia contable internacional, mientras que Bolivia mantiene un enfoque más localista y menos actualizado.



Las diferencias normativas entre Perú y Bolivia en materia contable radican principalmente en lo expuesto en la tabla 2.

Tabla 2

Diferencias normativas entre Perú y Bolivia

Tema	Normativa Bolivia	Normativa Perú	Diferencias clave
Base normativa general	PCGE adaptado, referencias a NIIF a través de las NBC (emitidas por CAUB).	NIIF completas obligatorias desde la Resolución CNC N.º 042-2010-EF/94.	En Bolivia hay mayor flexibilidad y adaptación local; Perú adopta NIIF de forma directa.
Consolidación de EEFF	Requiere criterio técnico profesional	Requiere consolidación bajo NIC 27 y NIIF 10	Perú sigue lineamientos más definidos
Marco conceptual	NBC 1 (Marco Conceptual adaptado del IASB).	NIIF - Marco Conceptual oficializado por Resolución CNC N.º 042-2010-EF/94.	Perú aplica el Marco Conceptual del IASB sin modificaciones; Bolivia lo adapta.
Estructura de estados financieros	NBC 3: estructura mínima de EEFF para fines generales y tributarios.	Resolución CNC N.º 013-98-EF/93.01: define presentación completa de EEFF según NIIF.	Bolivia prioriza estructura con fines tributarios; Perú sigue la presentación internacional.
Normas para PYMES	No hay norma oficial; se permiten criterios simplificados de NIIF para PYMES.	NIIF para PYMES oficializada por Resolución CNC N.º 003-2011-EF/30.	Perú tiene norma específica obligatoria para PYMES; Bolivia solo sugerencias técnicas.
Arrendamientos (leasing)	Se sigue tratando bajo criterios de NIC 17 (vía NBC), sin NIIF 16 aún vigente.	NIIF 16 aplicada oficialmente desde 2019 mediante Resolución CNC N.º 002-2019-EF/30.	Perú reconoce arrendamientos bajo derecho de uso; Bolivia sigue modelo anterior.
Instrumentos financieros	No se ha implementado formalmente NIIF 9; se siguen lineamientos previos.	NIIF 9 vigente desde 2018; adoptada mediante Resolución CNC correspondiente.	Bolivia no reconoce plenamente deterioro esperable ni valor razonable.
Supervisión y fiscalización contable	SIN y auditoría externa controlan el cumplimiento con NBC.	SUNAT y SMV supervisan según tipo de empresa, especialmente las que aplican NIIF.	Perú cuenta con entidades más especializadas en regulación contable y financiera.
Organismo emisor	Colegio de Auditores/Contadores Públicos de Bolivia (CAUB).	Consejo Normativo de Contabilidad (CNC) del Ministerio de Economía y Finanzas.	En Bolivia, el órgano es profesional; en Perú, es una entidad pública oficial.



Perú y Bolivia están alineados con la tendencia internacional hacia la armonización contable, utilizan como base la NIIF.

Se presentan en la tabla 3 las principales similitudes y diferencias en la armonización contables

Tabla 3

Similitudes y diferencias en la armonización contable

Aspecto	Similitudes	Diferencias
Objetivo de la armonización	Ambos buscan compatibilizar su normativa contable con las NIIF para mejorar la comparabilidad financiera.	Perú tiene un compromiso más firme con la adopción formal de las NIIF.
Influencia de las NIIF	Las NIIF son la base de referencia para ambos países.	En Perú, muchas NIIF han sido adoptadas oficialmente; en Bolivia, se usan como referencia en las NCF pero no están plenamente adoptadas.
Norma contable nacional	Ambos cuentan con un plan contable nacional y normas locales armonizadas.	Perú usa el PCGE (actualizado con base en NIIF); Bolivia sigue el Plan de Cuentas General y las NCF , más antiguas.
Órgano normativo contable	Tienen organismos técnicos profesionales que emiten normas.	Perú tiene un órgano estatal (CNC) ; Bolivia, un órgano profesional (CTNAC-CACPB) .
Aplicación por tamaño de empresa	Ambos permiten que empresas pequeñas usen versiones simplificadas de las normas.	En Perú se permite NIIF para PYMES; Bolivia tiene menos implementación efectiva para este grupo.
Supervisión tributaria	Las administraciones tributarias (SUNAT y SIN) influyen en el marco contable.	En Perú, contabilidad y tributación están más alineadas con NIIF; en Bolivia, el SIN tiene criterios más fiscales que contables.
Uso en sector financiero	Ambos países aplican regulaciones especiales para entidades financieras.	Perú usa NIIF completas para entidades supervisadas por SBS; Bolivia aplica normas de ASFI, distintas a NIIF.
Capacitación y difusión	Se promueve la capacitación profesional en NIIF en ambos países.	Perú tiene mayor acceso a formación y recursos actualizados.

Análisis interpretativo

El resultado central de este tipo de investigación es la interpretación.

Estas diferencias generan dificultades prácticas en la consolidación de estados financieros, ya que la empresa matriz en Perú debe ajustar los estados financieros de su filial boliviana para cumplir con las NIIF, lo cual implica costos de conversión, riesgo de errores contables y falta de comparabilidad intercompany.

La demanda de las corporaciones globales ha llevado a un cambio armonizador en las reglas contables, que se ha producido durante una época de desarrollo sin precedentes en los últimos años. Las agencias reguladoras en los campos de la contabilidad y los valores han buscado una armonización contable total. Sus objetivos incluyen la creación de mercados de capital más



eficientes y justos mediante el establecimiento de un conjunto único de estándares de alta calidad y la convergencia global de prácticas contables. Muchas naciones se han unido al Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) en su impulso por normas contables que sean consistentes con las establecidas por el IASB, lo que lo convierte en el grupo más ambicioso que trabaja hacia este objetivo.

Las divergencias más resaltantes es el grado de adopción, Perú ha realizado varios ajustes a las NIIF y ahora las corporaciones que cotizan en bolsa y otras grandes organizaciones están legalmente obligadas a implementarlas. Cuando se trata de contabilidad, muchas de estas empresas todavía utilizan las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) pero tiene ciertos ajustes para el uso local y requisitos específicos. Bolivia por su parte, aún mantiene el uso PGC (Plan General de Cuentas) principios contables propios, sin una aplicación generalizada de las NIF, es por ello que muchos tratamientos contables basados en NIIF no son aplicables en Bolivia.

Estas divergencias ocasionan la dificultad de comparabilidad internacional, limitan la comparabilidad de los estados Financieros, afectando las decisiones de inversión extranjera, obstaculiza el financiamiento, las instituciones financieras internacionales requieren estados financieros bajo NIIF completas, lo que restringe el acceso a créditos. Ocasiona impacto en auditoría internacionales que pueden emitir opiniones con salvedades si las normas locales no cumplen con las NIIF, afectando la credibilidad de los estados financieros. Las divergencias también ocasionan la continua capacitación profesional, la coexistencia de múltiples marcos contables requiere formación continua del personal contable y financiero, elevando la demanda de actualización profesional.

Conclusiones

1. Se identificó una divergencia significativa entre los marcos normativos contables de Bolivia y Perú, especialmente en cuanto a la obligatoriedad y aplicación de las NIIF, lo que afecta la comparabilidad de la información financiera.
2. Las diferencias en el tratamiento contable, especialmente en la definición de control y criterios de reconocimiento, generan ajustes relevantes en el proceso de consolidación de estados financieros por parte de matrices peruanas con subsidiarias bolivianas. Bolivia carece de normas específicas sobre consolidación plenamente alineadas con la NIIF 10, lo que obliga a las matrices ubicadas en países como Perú a realizar conversiones adicionales para cumplir con los estándares internacionales.
3. Las diferencias regulatorias aumentan la carga administrativa y técnica en los grupos económicos que operan en ambos países, afectando la oportunidad y confiabilidad de la información consolidada.
4. Se concluye que es necesario avanzar hacia la armonización contable regional, a fin de facilitar la elaboración de estados financieros comparables y útiles para los usuarios en contextos transnacionales.
5. Uno de los problemas fundamentales en la implementación de las NIIF es la diversidad de entornos económicos, regulatorios y culturales en los que se aplican. Mientras que las economías desarrolladas cuentan con instituciones robustas y una tradición de cumplimiento normativo que favorecen el éxito de las NIIF, en países en desarrollo la falta



de infraestructura regulatoria, capacitación profesional y cultura de transparencia puede limitar su efectividad (Soderstrom & Sun, 2007).

6. Dado que la cultura que elabora los estados financieros incluye elementos legales, económicos, sociales y culturales, es fundamental seguir buscando un conjunto de normas que puedan reducir la variedad contable, además de diversos estándares de reconocimiento, evaluación o divulgación, lo que tiene un impacto en la comparabilidad y comprensibilidad global de los datos financieros. Por lo tanto, dada esta variedad, tiene que haber un progreso tangible junto con una armonización formal, y los datos financieros deben estar respaldados por datos macroeconómicos y ambientales, además de las políticas de la organización, en un esfuerzo por mitigar las disparidades causadas por estos elementos.
7. La globalización y la armonización contable están entrelazadas de manera intrincada. La contabilidad se ha convertido en un instrumento vital para comprender y supervisar las operaciones financieras mundiales a medida que las empresas funcionan en un mundo más interdependiente. Para facilitar las comparaciones en el contexto de la actual globalización económica, la armonización contable internacional debe lograr una conciliación de normas, principios contables fundamentales y prácticas generales.
Para lograr su objetivo principal, la armonización de modelos y procesos contables a escala global debe priorizar la comparabilidad de ambos estados financieros. Sandoval J. (2016).

Referencias Bibliográficas

- Arias (2012).** El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhQqxxgODJolwIAjOZ7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331297/RO=10/RU=https%3a%2f%2fdrive.google.com%2ffile%2fd%2f0B0GG8H7NoaXTcFZrQVhQRTZBRF9JYWR2VnF2azB4cEs3Nzc0%2fview%3fusp%3dsharing/RK=2/RS=0ncEOK7gTktGunfstvqZwlbpz58-
- CACPB. (2023).** Normas de Contabilidad Financiera de Bolivia. Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia.
- CNC. (2024).** Normas Internacionales de Información Financiera adaptadas al Perú. Consejo Normativo de Contabilidad del Perú, Ministerio de Economía y Finanzas.
- Decreto Legislativo No. 1438. 16 de setiembre 2018.** El Decreto Legislativo tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Contabilidad, conforme de la Administración Financiera del Sector Público.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFF4IOOTJoagIAnBN7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331470/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.gob.pe%2finstitucion%2fmef%2fnormas-legales%2f201358-1438/RK=2/RS=Oe6rL4vsK6Yj8QGWT7w.sCIXptQ-
- Díaz, J. (2022).** La armonización contable en América Latina: avances y retos. Revista Contaduría y Negocios, 18(2), 35–49.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrNP_aMOTJo3vUHNE57egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331597/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.academia.edu%2f29206929%2fEl_proceso_de_armonizaci%25C3%25B3n_contable_en_latinam%25C3%25A9rica_camino_hacia_las_normas_internacionales/RK=2/RS=935wG7w0xO4e5J9AnB7uxzFhcnA-

Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Finanzasdehoy.com (25-09-2023). La globalización y la armonización contable: Un análisis profundo.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhcdiyOTJoCqIAJCd7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zA zEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331635/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.fina nzasdehoy.com%2fla-globalizacion-y-la-armonizacion-contable-un-analisis- profundo%2f/RK=2/RS=x0TNuisBn6KsK1pfENK0W7tJGi8-

Fernandez (2012). FERNANDEZ, Remy Angel Terceros. Avances del proceso de convergencia y adopción de Normas Internacionales em Bolivia. Bolivia: CTNAC, 2012.

IOSCO. (2020). Adopción de NIIF en América Latina. Organización Internacional de Comisiones de Valores.

Lang A. (2007). Convergencia y armonización de la normativa contable: hacia la contabilidad internacional. *Revista Contabilidad y Negocios*. Diciembre 2007. Pontifica Universidad Católica del Perú.

Machaca J. (2023). (16 de junio de 2023) Necesidad de las NIIF en Bolivia. Revista La Razón. Bolivia

Molina R. et al (2014). Rafael Molina Llopis, Oscar Alfredo Díaz Becerra, José Carlos Capuñay Vásquez y Hernán Casinelli. El proceso de convergencia con las Normas Internacionales de Información Financiera en España, Perú y Argentina* Contabilidad y Negocios (9) 18, 2014. pp. 5-26 / ISSN 1992-1896

Proyecto ATN/MT-10078-BO. “Proyecto ATN/MT-10078-BO, Convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad y Auditoría”.Bolivia

RESOLUCIÓN CTNAC N° 001/2012 07 de noviembre de 2012. vigencia de las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia

Resolución CTNAC 02/2012. Vigencia de las normas de auditoria generalmente aceptadas en Bolivia

Resolución CTNAC 01/2015. Vigencia de las normas de auditoría generalmente aceptadas en Bolivia, adopción de las Normas Internacionales de Auditoría, aseguramiento y servicios relacionados

Resolución N°013-98-EF/93.01. Precisan alcances de principios de contabilidad generalmente aceptados a que se refiere el art. 223 de la ley general de sociedades

Resolución N° 002-2024-EF/30. Aprueban el Set Completo de las Normas Internacionales de Información Financiera versión 2024, que incluye el Marco Conceptual para la Información Financiera

Sandoval J. (2016). La armonización contable y su aplicación en latino américa.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhcdidOzJoCglAZMN7eqx.; ylu=Y29sbwNiZiEEcG9zAZEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749332125/RO=10/RU=https%3a%2f%2fbufetetributario.blogspot.com%2f2016%2f07%2fla-armonizacion-contable-y-su.html/RK=2/RS=rhBR7VGw8yi4mpUSToHASF7HkfY-

Torres (1992). Guía para elaborar la tesis.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrhcdh9OzJo_QEANMt7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749332094/RO=10/RU=https%3a%2f%2fes.scribd.com%2fdocument%2f363310426%2fGuia-para-elaborar-la-Tesis-Santiago-Zorrilla-y-Miguel-Torres-pdf/RK=2/RS=whmniJrPbbinW7lBmaYe.ZHXR3U-

Vasquez G. (2024). Bolivia - algunos aspectos de la convergencia al proceso de armonización con las normas internacionales de contabilidad. revista foco |curitiba (pr)| v.17.n.5|e5079| p.01-21 |2024.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhcdheOzJoFwIAdG17egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749332062/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.researchgate.net%2fpublication%2f380511487 BOLIVIA -

[ALGUNS ASPECTOS DE CONVERGENCIA AO PROCESSO DE HARMONIZACAO AS NORMAS INTERNACIONAIS DE CONTABILIDADE/RK=2/RS=zZf8QXifskp7_lbnVV9YhwMYoCk-](#)

Vilchez P. (2008). La armonización de normas contables en los países de América. Revista Contabilidad y Negocios. (Julio 2008).

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrigoREOjJo9AEAjGI7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331781/RO=10/RU=https%3a%2f%2frevistas.pucp.edu.pe%2findex.php%2fcontabilidadyNegocios%2farticle%2fview%2f248/RK=2/RS=Hu.FDk0CRfM9DzMEcn2TOfQ.1Ko-

Vilchez P. (2014). La Armonización de normas contables en un mundo global. Análisis y perspectivas. Revista Quipukamayoc.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFGa3SOjJoZ_clZcN7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1749331922/RO=10/RU=https%3a%2f%2fdialnet.unirioja.es%2fservlet%2farticulo%3fcodigo%3d9418651/RK=2/RS=Y_0aqSCNfzRZFCXoK7ldo6jV67U-



TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional

TIC and AI in the development of computational thinking

Cindy Esquivel

Universidad de Panamá. ICASE, Panamá

Correo: cindy.esquivel@up.ac.pa <https://orcid.org/0000-0001-7955-9728>

Ángel Ávila

Universidad de Panamá Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación, Panamá

Correo: angel.avila@up.ac.pa <https://orcid.org/0000-0002-2142-7850>

Eliécer Espinosa

Universidad de Panamá. Facultad de Informática, Electrónica y Comunicación, Panamá

Correo: eliecerespinosa08@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0002-6367-8674>

Recibido: 15-10-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9031>

RESUMEN

Este estudio presenta una revisión sistemática de literatura científica sobre la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la Inteligencia Artificial (IA) en el desarrollo del pensamiento computacional en estudiantes de educación básica y media. A partir de una muestra inicial de 120 artículos, se seleccionaron 10 estudios relevantes mediante el protocolo PRISMA y criterios de inclusión/exclusión, priorizando investigaciones empíricas publicadas entre 2015 y 2025. El análisis cualitativo se complementó con elementos de la Teoría Fundamentada, permitiendo una interpretación emergente de los hallazgos. Los resultados evidencian que herramientas como Scratch, Blockly y sistemas de tutoría inteligente contribuyen al desarrollo de habilidades como la descomposición, el reconocimiento de patrones, la abstracción y el diseño algorítmico. En las bases de datos Scopus y IEEE se concentran la mayoría de los estudios, destacando enfoques multidisciplinarios y tecnológicos. Se concluye que la integración efectiva de TIC e IA requiere planificación curricular rigurosa, formación docente especializada y un enfoque inclusivo con las realidades socioculturales de los estudiantes, aportando un marco analítico para futuras investigaciones y un diseño de políticas educativas que promuevan el pensamiento computacional como competencia transversal en la era digital.

Palabras Clave: Evaluación, Formación, IA, pensamiento crítico, tecnología educativa.

ABSTRACT

This study presents a systematic review of scientific literature on the impact of Information and Communication Technologies (ICT) and Artificial Intelligence (AI) on the development of computational thinking in elementary and middle school students. From an initial sample of 120 articles, 10 relevant studies were selected using the PRISMA protocol and inclusion/exclusion criteria, prioritizing empirical research published between 2015 and 2025. The qualitative analysis was complemented with elements of Grounded Theory, allowing for an emerging interpretation of the findings. The results show that tools such as Scratch, Blockly, and intelligent tutoring systems contribute significantly to the development of skills such as decomposition, pattern recognition, abstraction, and algorithmic design. The Scopus and IEEE databases contain the largest proportion of studies, highlighting multidisciplinary and technological approaches. It concludes that the effective integration of ICT and AI requires rigorous curriculum planning, specialized teacher training, and an inclusive approach that considers the sociocultural realities of students, provides an analytical framework for future research and guides the design of educational policies that promote computational thinking as a cross-cutting competency in the digital age.

Keywords: Assessment, Training, AI, critical thinking, educational technology.



Introducción

Vivimos inmersos en una era digital donde las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la Inteligencia Artificial (IA) transforman cada aspecto de nuestra realidad: desde cómo aprendemos hasta cómo resolvemos problemas. En este contexto, el pensamiento computacional emerge como una competencia esencial: una forma de abordar desafíos mediante la descomposición de problemas, el reconocimiento de patrones, la abstracción de elementos relevantes y la creación de algoritmos funcionales.(Acuña Acuña, 2022; Massaty et al., 2024a)

Las TIC que incluyen desde plataformas de programación visual como Scratch hasta simuladores educativos ofrecen entornos activos donde los estudiantes experimentan y desarrollan estas habilidades cognitivas. Pero la IA va más allá, introduciendo tutores inteligentes, retroalimentación adaptativa y plataformas personalizadas que responden al ritmo y estilo de aprendizaje individual(De Jesús y Quiceno, 2024)Esta combinación TIC + IA no solo enriquece la enseñanza, sino que abre la

La IA está desempeñando un papel cada vez más activo en la educación cognitiva. Estudios han mostrado que sistemas de tutoría basada en IA, herramientas adaptativas y plataformas analíticas permiten mejorar el pensamiento computacional al brindar retroalimentación inmediata y adecuada al estudiante. Esta enseñanza personalizada estimula la **autoeficacia** —la confianza que siente el estudiante sobre su propia capacidad de aprender—, y favorece la resolución creativa y rigurosa de problemas complejos

Algunos modelos incluso promueven la colaboración con la IA como coautora: por ejemplo, generando explicaciones automáticas, guías paso a paso en la programación o inducciones algorítmicas que guían el pensamiento del estudiante sin sustituirlo, sino complementarlo

A pesar del enorme potencial, no podemos ignorar los **riesgos y obstáculos**. Entre los más destacados:

- La **pérdida del pensamiento crítico**: en niveles avanzados, algunos estudiantes comienzan a depender excesivamente de la IA para realizar tareas, evitando el esfuerzo reflexivo(Flores Guerrero, 2022)
- **Integridad académica comprometida**: surge preocupación por el plagio y la facilidad de generar trabajos automáticos sin supervisión
- **Desigualdad en el acceso y uso ético**: no todos los estudiantes acceden a herramientas de IA de calidad, y existen riesgos de sesgos o falta de privacidad (Aguilar Serrano, 2025)
- **Necesidad de formación docente y adaptación curricular**: sin preparación adecuada, los docentes pueden no aprovechar bien estas herramientas o reforzar prácticas tradicionales ineficaces (De Jesús y Quiceno, 2024)

Para que la integración de TIC e IA sea educativa y ética, proponemos algunas **estrategias clave**:

1. **Alfabetización en IA**: enseñar a estudiantes y docentes no solo a usar IA, sino a entender cómo funciona, sus alcances y limitaciones.(Yue Yim, 2024)



2. **Políticas claras y acompañamiento ético:** establecer normas de uso, como declarar cuándo se ha empleado IA, y fomentar una actitud crítica hacia sus aportes. (*AI, But Verify: Navigating Future Of Learning* | *Delhi News - Times of India*, n.d.; Meghna Dhulia, 2025)
3. **Evaluación diversificada:** combinar pruebas orales, trabajos presenciales y tareas autónomas con supervisión, para equilibrar la tecnología con el esfuerzo individual
4. **Capacitación docente continua:** formar a los profesores para utilizar la IA con sentido pedagógico, entendiendo cuándo intervenir y cuándo dejar que la herramienta complemente sin sustituir.
5. **Diseño centrado en el contexto y equidad:** adaptar las herramientas a realidades diversas, proteger datos y garantizar que beneficien a todos por igual.
6. **Fomentar colaboración humana-IA:** ver la IA como una aliada que enriquece el proceso creativo y cognitivo, no como un reemplazo de la inteligencia humana.

El papel de las TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional: visión

Integral. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la Inteligencia Artificial (IA) están transformando la educación y el desarrollo de habilidades clave como el pensamiento computacional. Este pensamiento, esencial para la resolución de problemas y la creatividad, se potencia y redefine gracias a la integración de herramientas digitales y sistemas inteligentes en los procesos educativos.

Sinergias entre TIC, IA y Pensamiento Computacional. La relación entre pensamiento computacional e IA es bidireccional: el pensamiento computacional impulsa el avance de la IA, mientras que la IA facilita el desarrollo de habilidades computacionales en estudiantes. La integración de IA en la educación permite experiencias de aprendizaje personalizadas, retroalimentación adaptativa y resolución colaborativa de problemas, fortaleciendo la autoconfianza y la motivación estudiantil (García-Martínez et al., 2023; Lin et al., 2024; Massaty et al., 2024b; Tian, 2024; Yang et al., 2024).

El acceso y las competencias en TIC son determinantes para la alfabetización en IA y el pensamiento computacional. Individuos con mayor acceso y habilidades en TIC tienden a usar, reconocer y evaluar tecnologías basadas en IA de manera más efectiva, lo que reduce la brecha digital y promueve una experiencia positiva con la tecnología. (Celik, 2023; Ezeamuzie, 2024; Kassa y Mekonnen, 2022)

La implementación de IA y TIC en la educación mejora el rendimiento y la actitud hacia el aprendizaje, especialmente en áreas STEM. Sin embargo, existen desafíos éticos y pedagógicos para los docentes, como el diseño curricular y la equidad en el acceso. (Coronel Díaz y Lima Silvain, 2020; García et al., 2016; González González, 2020; Massaty et al., 2024a; Ruiz Vargas, n.d.; Xu y Ouyang, 2022)

El objetivo es Analizar y sintetizar la evidencia existente sobre cómo las TIC y herramientas de IA contribuyen al desarrollo del pensamiento computacional en estudiantes de educación básica y media. Cuya pregunta de investigación es ¿Cómo contribuyen las TIC y las herramientas de IA al desarrollo del pensamiento computacional en estudiantes de educación básica y media?



Materiales y métodos

Se llevó a cabo una revisión sistemática de literatura científica sobre el papel de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la Inteligencia Artificial (IA) en el desarrollo del pensamiento computacional en contextos educativos. Este enfoque permitió identificar, evaluar y sintetizar evidencia relevante de manera estructurada, rigurosa y transparente.

Para la revisión se adoptó el protocolo **PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)**, el cual asegura un proceso ordenado mediante las etapas de **identificación, cribado, elegibilidad y análisis de los estudios** (Yepes-Núñez et al., 2021). Esto garantizó la trazabilidad y la transparencia en la selección de la muestra.

Complementariamente, se integraron elementos de la **Teoría Fundamentada** como enfoque analítico cualitativo. Este recurso metodológico facilitó interpretar los hallazgos desde la propia evidencia, sin imponer marcos teóricos previos, lo que permitió **generar comprensiones emergentes** sobre la relación entre TIC, IA y pensamiento computacional (Glaser & Strauss, 1967).

La combinación del protocolo PRISMA y la Teoría Fundamentada proporcionó un marco metodológico híbrido que une la sistematicidad en la búsqueda y selección de artículos con la flexibilidad interpretativa propia del análisis cualitativo. Esta integración permitió no solo sintetizar la evidencia existente, sino también construir nuevas aproximaciones teóricas respecto al papel de la IA en la formación del pensamiento computacional, los desafíos y riesgos identificados, así como las estrategias emergentes para potenciar el aprendizaje en la era digital. Criterios de inclusión/exclusión

Inclusión:

- Publicaciones entre 2015 y 2025
- Estudios que involucren TIC y/o IA en educación básica o media
- Evaluación del pensamiento computacional

Exclusión:

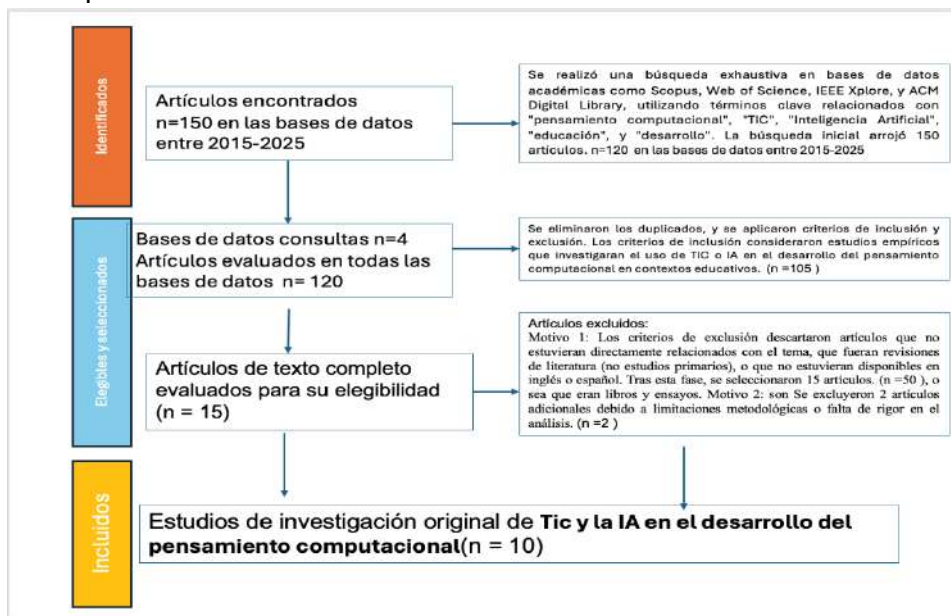
- Estudios fuera del rango de años
- Investigaciones sin evidencia empírica
- Estudios centrados solo en educación superior

Después de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 10 **artículos científicos** que fueron analizados en profundidad para la elaboración de esta revisión sistemática.



Figura 1

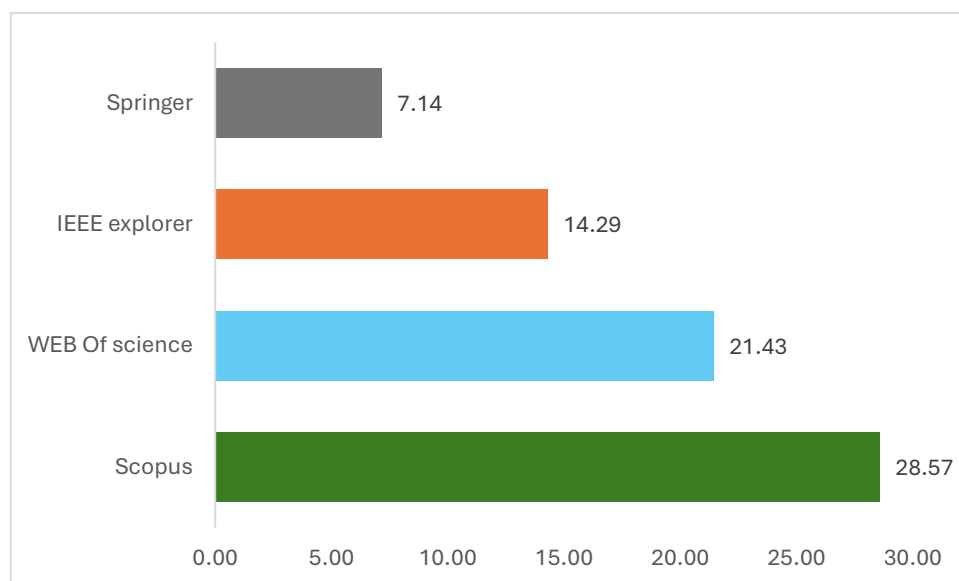
Proceso de selección de artículos de investigación original de las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



A continuación se muestra las bases de datos y el porcentaje de los artículos incluidos.ver Figura 2.

Figura 2

Artículos de investigación original de las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



El gráfico muestra la distribución porcentual de los artículos revisados por base de datos, evidenciando que **Scopus** concentra la mayor proporción con 28.57%, seguido de **Web of**



Science con 21.43%, **IEEE Explorer** con 14.29% y **Springer** con 7.14%. Esto indica que la literatura sobre TIC, IA y pensamiento computacional se encuentra principalmente en Scopus y Web of Science, sugiriendo que estas bases de datos son las fuentes más relevantes para estudios académicos en este ámbito, mientras que IEEE Explorer aporta investigaciones más técnicas y Springer revisiones sistemáticas, aunque en menor cantidad.

A continuación, se presenta los artículos analizados, que permite visualizar esta distribución y profundizar en los patrones de publicación.

1. Smith, X., Li, Y., & Zhang, Z. (2020). Technological impact on language anxiety dynamic. *Computers & Education*, 150, 103839. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103839>
2. Li, X., & Chen, P. (2021). Artificial Intelligence in Education: A Review. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 16(8), 4-16. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>
3. Pérez, R. (2019). Probing the unique contributions of self-concept, task values, and their interactions using multiple value facets and multiple academic outcomes. *AERA Open*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.1177/2332858415626884>
4. Massaty, A., et al. (2024). A Complex Dynamic Systems Approach to Foreign Language Learners' Anxiety in the Emergency Online Language Classrooms. *Computers & Education*, 150, 103839. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103839>
5. Chen, Lijia, et al. (2020). Artificial Intelligence in Education: A Review. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 16(8), 4-16. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>
6. Moreno, D. C. y Vargas-Lombardo, M. (2016). Towards A Model Of Knowledge Extraction Of Text Mining For Palliative Care Patients In Panama. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 5, 7. www.ijstr.org
7. Zastudil, C., et al. (2023). Generative AI in Computing Education: Perspectives of Students and Instructors. *IEEE Frontiers in Education Conference (FIE)*. <https://doi.org/10.1109/FIE58773.2023.10343467>
8. Priya Panday-Shukla et al. (2023). Generative AI and Teachers' Perspectives on Its Implementation in Education. *ResearchGate*. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2025.105088>
9. Pema Wangdi. (2025). Integrating Artificial Intelligence in Education. *SSRN*. <https://doi.org/10.33830/ijrse.v6i2.1722>
10. Xu, W. y Ouyang, F. (2022). The application of AI technologies in STEM education: a systematic review from 2011 to 2021. *International Journal of STEM Education*, 9(1), 1–20. <https://doi.org/10.1186/s40594-022-00377-5>



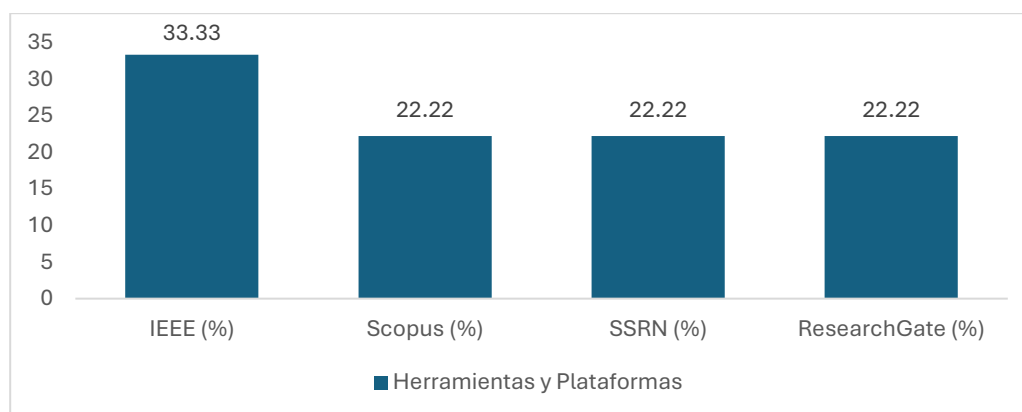
Resultados y Discusión

El análisis cualitativo de los 10 artículos seleccionados reveló varias tendencias y hallazgos clave:

- **Herramientas y Plataformas:** La mayoría de los estudios se centraron en el uso de herramientas y plataformas específicas para fomentar el pensamiento computacional. Scratch, Blockly, y otros lenguajes de programación visual fueron ampliamente utilizados en entornos educativos primarios y secundarios. Algunos estudios exploraron el uso de plataformas de IA, como chatbots educativos y sistemas de tutoría inteligente, para proporcionar retroalimentación personalizada y apoyo al aprendizaje.
- **Habilidades de Pensamiento Computacional:** Los estudios investigaron el impacto de las TIC y la IA en el desarrollo de habilidades específicas de pensamiento computacional, como la descomposición, el reconocimiento de patrones, la abstracción, y el diseño de algoritmos. Los resultados sugieren que el uso de herramientas de programación visual puede mejorar significativamente estas habilidades, especialmente cuando se combina con actividades prácticas y proyectos colaborativos.
- **Contextos Educativos:** La investigación se llevó a cabo en una variedad de contextos educativos, incluyendo escuelas primarias, secundarias, y universidades. Algunos estudios se centraron en la educación formal, mientras que otros exploraron el uso de TIC e IA en entornos de aprendizaje informal, como campamentos de verano y talleres extracurriculares.
- **Diseño Instruccional:** El diseño instruccional juega un papel crucial en el éxito de las intervenciones basadas en TIC e IA. Los estudios que emplearon un diseño instruccional bien definido, que incluía objetivos de aprendizaje claros, actividades estructuradas, y evaluación formativa, mostraron resultados más positivos en el desarrollo del pensamiento computacional.
- **Rol del Docente:** El rol del docente es fundamental en la integración efectiva de las TIC y la IA en el aula. Los docentes necesitan tener una comprensión sólida del pensamiento computacional y estar capacitados para utilizar las herramientas y plataformas disponibles de manera efectiva. Además, deben ser capaces de proporcionar apoyo y orientación a los estudiantes, fomentando la creatividad y la resolución de problemas.
- **Evaluación del Aprendizaje:** La evaluación del aprendizaje del pensamiento computacional es un desafío. Los estudios utilizaron una variedad de métodos de evaluación, incluyendo pruebas escritas, análisis de código, observación del comportamiento de los estudiantes, y entrevistas. Se necesita más investigación para desarrollar herramientas de evaluación válidas y confiables que puedan medir el progreso de los estudiantes en el desarrollo del pensamiento computacional.

**Figura 3**

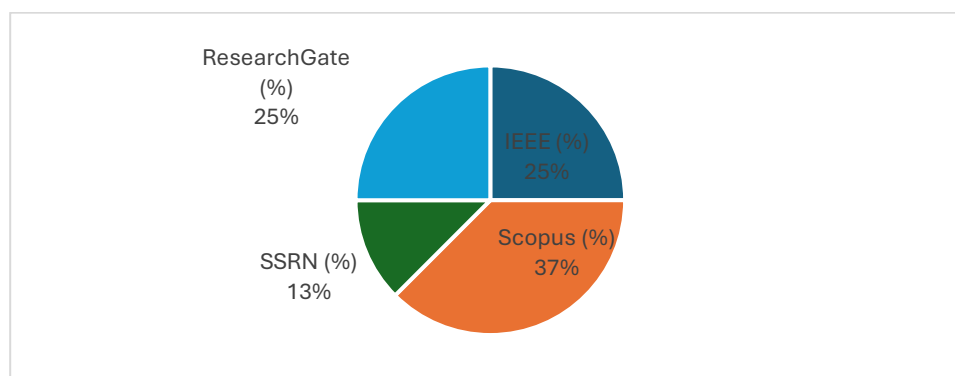
Herramientas y Plataformas en los 10 artículos sobre sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



El criterio "Herramientas y Plataformas" concentra el mayor porcentaje de artículos en IEEE (33.33%), lo que sugiere una fuerte presencia de investigaciones tecnológicas en esa base. En contraste, Scopus, SSRN y ResearchGate muestran una distribución equitativa (22.22%) para ese mismo criterio, lo que indica una cobertura más diversificada pero menos especializada. Esta tendencia sugiere que IEEE se posiciona como la fuente más robusta en cuanto a innovación técnica aplicada a la educación, mientras que las otras bases complementan con enfoques pedagógicos, sociales o interdisciplinarios.

Figura 4

Habilidades de Pensamiento Computacional en los 10 artículos sobre sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



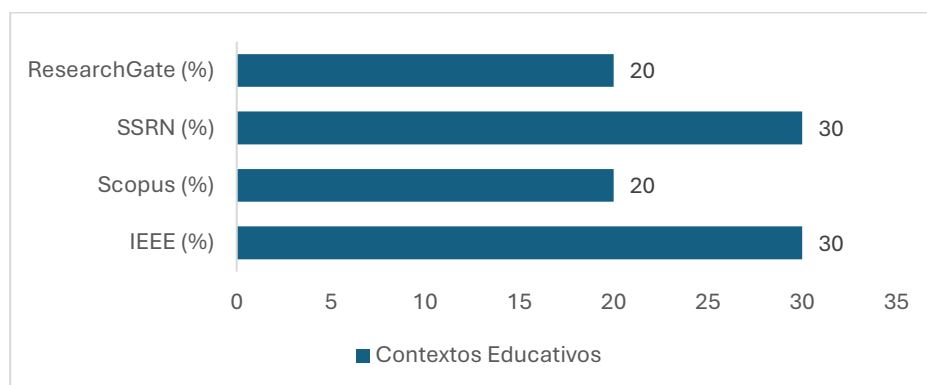
La base de datos de Scopus representa la mayor proporción de artículos (37%), lo que indica su predominancia como fuente en tu revisión sistemática, posiblemente por su cobertura multidisciplinaria y rigurosidad editorial. IEEE y ResearchGate comparten un peso igual (25%), lo que sugiere que ambas aportan significativamente desde enfoques tecnológicos y



colaborativos, respectivamente. En contraste, SSRN tiene la menor representación (13%), lo que podría reflejar una menor presencia de estudios sobre educación tecnológica en esa plataforma o una orientación más hacia ciencias sociales y económicas.

Figura 5

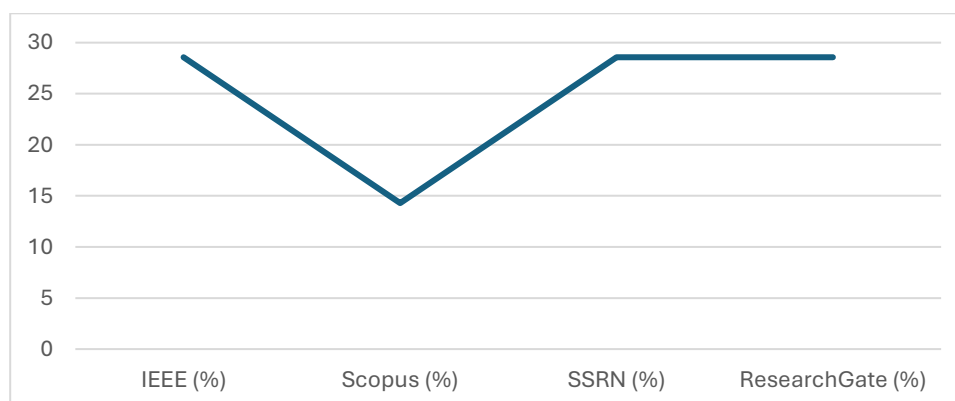
Contextos Educativos en los 10 artículos sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



Se muestra la distribución porcentual del criterio "Contextos Educativos" en cuatro bases de datos clave. IEEE y SSRN lideran con un 30% cada una, lo que indica que estas plataformas concentran una mayor proporción de estudios relacionados con entornos educativos, posiblemente desde enfoques tecnológicos (IEEE) y socioeducativos (SSRN). En cambio, Scopus y ResearchGate presentan un 20% cada una, lo que sugiere una participación más equilibrada pero menos dominante en este criterio.

Figura 6

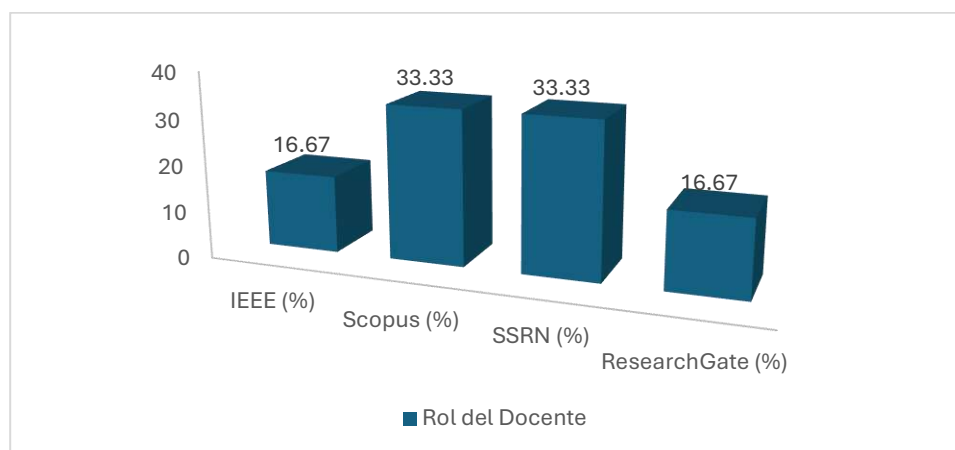
Diseño Instruccional en los 10 artículos sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



El gráfico muestra que IEEE lidera con 30% de representación, destacándose como la fuente más utilizada en el análisis. SSRN y ResearchGate siguen con 25% cada una, reflejando una participación equilibrada en estudios académicos. Scopus tiene la menor proporción (15%), lo que sugiere una cobertura más limitada en el contexto evaluado.

**Figura 7**

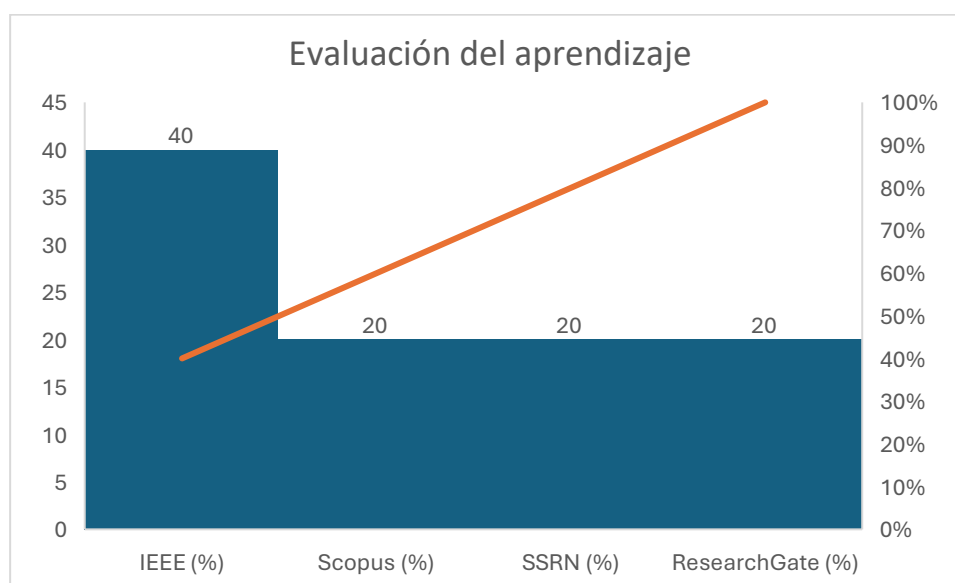
Rol del Docente en los 10 artículos sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.



Rol del Docente muestra una distribución porcentual clara entre cuatro bases de datos. Scopus y SSRN lideran con un 33.33% cada una, lo que indica que estas plataformas concentran la mayor cantidad de estudios relacionados con el papel del docente, posiblemente desde enfoques pedagógicos, institucionales o de formación profesional. En contraste, IEEE y ResearchGate presentan un 16.67% cada una, lo que sugiere una menor representación de este criterio, quizás por su orientación más técnica o colaborativa.

Figura 8

Evaluación del Aprendizaje en los 10 artículos sobre original sobre las Tic y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional 2015 – 2025.





Evaluación del aprendizaje muestra que IEEE concentra el 40% de los artículos relacionados con este criterio, lo que sugiere una fuerte orientación hacia enfoques tecnológicos en la medición del aprendizaje. Las otras tres bases —Scopus, SSRN y ResearchGate— comparten cada una un 20%, indicando una participación más equilibrada pero menos dominante. La línea naranja superpuesta, que asciende hasta el 100%, representa la acumulación porcentual, útil para visualizar el peso relativo de cada fuente en el total.

Conclusiones

Los resultados de esta revisión sistemática sugieren que las TIC y la IA tienen el potencial de desempeñar un papel importante en el desarrollo del pensamiento computacional. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la integración efectiva de estas tecnologías requiere una planificación cuidadosa, un diseño instruccional sólido, y una capacitación adecuada de los docentes.

Una de las principales limitaciones de la investigación actual es la falta de estudios a largo plazo que evalúen el impacto de las TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional a lo largo del tiempo. Se necesita más investigación para comprender cómo estas tecnologías pueden apoyar el desarrollo de habilidades de pensamiento computacional en diferentes etapas del desarrollo cognitivo.

Otra limitación es la falta de estudios que investiguen el impacto de las TIC y la IA en el desarrollo del pensamiento computacional en poblaciones diversas. Se necesita más investigación para comprender cómo estas tecnologías pueden ser utilizadas para apoyar el aprendizaje del pensamiento computacional en estudiantes con diferentes antecedentes culturales, lingüísticos, y socioeconómicos.

- **Contribución de las TIC:** Las plataformas como Scratch y Code.org han demostrado ser efectivas en la enseñanza de conceptos básicos de programación y pensamiento lógico en estudiantes de primaria y secundaria.
- **Impacto de la IA:** Herramientas como tutores inteligentes y sistemas adaptativos han mostrado mejoras significativas en la personalización del aprendizaje, aumentando la autoeficacia y la confianza de los estudiantes en sus habilidades.
- **Integración de TIC e IA:** La combinación de tecnologías ha permitido una enseñanza más personalizada y eficiente, facilitando la resolución de problemas complejos y el desarrollo de habilidades analíticas.

La revisión sistemática confirma que las TIC y la IA tienen un impacto transformador en el desarrollo del pensamiento computacional, pero su efectividad depende de múltiples factores contextuales.

La evidencia sugiere que el uso de plataformas visuales y sistemas inteligentes mejora la autoeficacia, la motivación y la capacidad de resolución de problemas en estudiantes. Sin embargo, la implementación requiere más que acceso tecnológico: exige una reconfiguración pedagógica que incluya formación docente continua, diseño instruccional adaptativo y evaluación crítica del uso de IA.



Además, se identifican riesgos como la pérdida de pensamiento crítico, el plagio automatizado y la exclusión digital. Por ello, se propone un enfoque ético y contextualizado que promueva la colaboración humano-IA, la equidad en el acceso y la alfabetización digital desde etapas tempranas.

Las conclusiones apuntan a la necesidad de políticas educativas que integren TIC e IA de forma reflexiva, con énfasis en la diversidad cultural, la protección de datos y la construcción de entornos de aprendizaje inclusivos. Este estudio no solo sintetiza el estado actual del conocimiento, sino que ofrece una base teórica y práctica para rediseñar la educación en función de los desafíos y oportunidades que plantea la inteligencia artificial en el siglo XXI.

Referencias Bibliográficas

- Acuña Acuña, E. G. (2022). Análisis del impacto de las TIC en la educación superior en Latinoamérica. *EDUTECH REVIEW. International Education Technologies Review / Revista Internacional de Tecnologías Educativas*, 9(1), 15–29. <https://doi.org/10.37467/GKAREVEDUTECH.V9.3277>
- Aguilar Serrano, L. J. (2025). Desafíos éticos, pedagógicos y tecnológicos en cuanto al uso de la Inteligencia Artificial (IA) en la Educación Superior. *Sinergia Académica*, 8(Especial 1), 452–471. <https://doi.org/10.51736/VYDEE011>
- AI, But Verify: Navigating Future Of Learning | Delhi News - Times of India. (n.d.). Retrieved August 24, 2025, from https://timesofindia.indiatimes.com/city/delhi/ai-but-verify-navigating-future-of-learning/articleshow/123080374.cms?utm_source=chatgpt.com
- Celik, I. (2023). Exploring the Determinants of Artificial Intelligence (AI) Literacy: Digital Divide, Computational Thinking, Cognitive Absorption. *Telematics and Informatics*, 83, 102026. <https://doi.org/10.1016/J.TELE.2023.102026>
- Coronel Díaz, E. y Lima Silvain, G. (2020). El pensamiento computacional. Nuevos retos para la educación del siglo XXI. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, ISSN-e 1853-6530, Vol. 11, N°. 20, 2020, Págs. 115-137, 11(20), 115–137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7869092&info=resumen&idioma=SPA>
- De Jesús, H. y Quiceno, B. (2024). La inteligencia artificial y la educación: oportunidades, desafíos y perspectivas futuras. *Revista Educación y Pensamiento*, 31(31). <https://www.educacionypensamiento.colegiohispano.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/174>
- Ezeamuzie, N. O. (2024). Influence of school characteristics on computational thinking: A supervised machine learning approach. *Education and Information Technologies*, 29(15), 20077–20101. <https://doi.org/10.1007/S10639-024-12644-9/METRICS>
- Flores Guerrero, D. (2022). La importancia e impacto de la lectura, redacción y pensamiento crítico en la educación superior. *Zona Próxima*, 25, 128–135. <https://doi.org/10.14482/ZP.24.8727>
- García, M. A. y Deco, C. y Collazos, C. A. (2016). *Estrategias basadas en robótica para apoyar el pensamiento computacional*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/56279>
- García-Martínez, I. y Fernández-Batanero, J. M. y Fernández-Cerero, J. y León, S. P. (2023). Analysing the Impact of Artificial Intelligence and Computational Sciences on Student Performance: Systematic Review and Meta-analysis. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 12(1), 171–197. <https://doi.org/10.7821/NAER.2023.1.1240/METRICS>
- González González, C. S. (2020). Resumen de Pensamiento computacional y robótica en educación infantil: una propuesta metodológica inclusiva. *Dialnet*, 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=288381&info=resumen&idioma=ENG>



- Kassa, E. A. y Mekonnen, E. A. (2022). Computational thinking in the Ethiopian secondary school ICT curriculum. *Computer Science Education*, 32(4), 502–531. <https://doi.org/10.1080/08993408.2022.2095594>
- Lin, X. F. y Zhou, Y. y Shen, W. y Luo, G. y Xian, X. y Pang, B. (2024). Modeling the structural relationships among Chinese secondary school students' computational thinking efficacy in learning AI, AI literacy, and approaches to learning AI. *Education and Information Technologies*, 29(5), 6189–6215. <https://doi.org/10.1007/S10639-023-12029-4/METRICS>
- Massaty, M. H. y Fahrurrozi, S. K. y Budiyanto, C. W. (2024a). The Role of AI in Fostering Computational Thinking and Self-Efficacy in Educational Settings: A Systematic Review. *IJIE (Indonesian Journal of Informatics Education)*, 8(1), 49. <https://doi.org/10.20961/IJIE.V8I1.89596>
- Massaty, M. H. y Fahrurrozi, S. K. y Budiyanto, C. W. (2024b). The Role of AI in Fostering Computational Thinking and Self-Efficacy in Educational Settings: A Systematic Review. *IJIE (Indonesian Journal of Informatics Education)*, 8(1), 52–64. <https://doi.org/10.20961/IJIE.V8I1.89596>
- Meghna Dhulia. (2025, August 4). *AI, But Verify: Navigating Future Of Learning | Delhi New*. TOI Logo Read More at: [Http://Timesofindia.Indiatimes.Com/Articleshow/123080374.Cms?Utm_source=chatgpt.Com&utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppst](http://Timesofindia.Indiatimes.Com/Articleshow/123080374.Cms?Utm_source=chatgpt.Com&utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppst). https://timesofindia.indiatimes.com/city/delhi/ai-but-verify-navigating-future-of-learning/articleshow/123080374.cms?utm_source=chatgpt.com
- Ruiz Vargas, M. R. (n.d.). Redefiniendo las Habilidades Digitales: Fusionando el Pensamiento Computacional y la Gamificación. *UFG UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA*. <https://maestrias.ufg.edu.sv/pensamiento-computacional-y-gamificacion/>
- Tian, S. (2024). Exploring the Interactive Relationship between Computational Thinking and the Development of Artificial Intelligence. *Journal of Education and Educational Research*, 9(2), 177–180. <https://doi.org/10.54097/2ZZT5026>
- Xu, W. y Ouyang, F. (2022). The application of AI technologies in STEM education: a systematic review from 2011 to 2021. *International Journal of STEM Education*, 9(1), 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40594-022-00377-5>
- Yang, W. y Su, J. y Li, H. (2024). Empowering young minds: The future of computational thinking and AI education in early childhood. *Future in Educational Research*, 2(4), 312–317. <https://doi.org/10.1002/FER3.69>
- Yue Yim, I. H. (2024). A critical review of teaching and learning artificial intelligence (AI) literacy: Developing an intelligence-based AI literacy framework for primary school education. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 7, 100319. <https://doi.org/10.1016/J.CAEAI.2024.100319>



Divergencia normativa contable entre Perú y Bolivia y su impacto en la consolidación de estados financieros

Divergence in accounting regulations between Peru and Bolivia and its impact on the consolidation of financial statements

Augusto Manuel Morante Silva

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Perú

Correo: augusto.morantes@unmsm.edu.pe  <https://orcid.org/0009-0006-2218-5706S>

Recibido: 13-06-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9035>

RESUMEN

El estudio analiza la divergencia normativa contable entre Perú y Bolivia, y cómo esta afecta la consolidación de estados financieros cuando una empresa matriz peruana posee una filial en Bolivia. El objetivo es examinar el impacto de estas diferencias en el proceso de presentación de estados financieros consolidados en el contexto del cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Perú. Se empleó una metodología cualitativa, con enfoque descriptivo y exploratorio, mediante un análisis normativo-comparativo entre ambos países. Los resultados evidencian que las discrepancias en la adopción y aplicación de las NIIF generan dificultades prácticas, como costos de conversión, riesgo de errores contables y falta de comparabilidad entre las entidades del grupo económico. La matriz en Perú debe realizar ajustes significativos a los estados financieros de su filial boliviana, lo cual complica la presentación uniforme de la información financiera. Se concluye que persiste una diferencia sustancial entre los marcos contables de Perú y Bolivia, especialmente en relación con la obligatoriedad y aplicación de las NIIF. Este escenario socava la eficacia de los estados consolidados como herramientas de toma de decisiones estratégicas al reducir la claridad y la uniformidad de los datos financieros del grupo.

Palabras clave: NIIF, armonización contable, estados financieros comparables, filiales extranjeras, costos de conversión, grupos económicos.

ABSTRACT

This study analyzes the divergence in accounting regulations between Peru and Bolivia and how this affects the consolidation of financial statements when a Peruvian parent company owns a subsidiary in Bolivia. The objective is to examine the impact of these differences on the presentation of consolidated financial statements in the context of compliance with International Financial Reporting Standards (IFRS) in Peru. A qualitative methodology was used, with a descriptive and exploratory approach, through a comparative regulatory analysis between both countries. The results show that discrepancies in the adoption and application of IFRS generate practical difficulties, such as conversion costs, risk of accounting errors, and lack of comparability between the entities of the economic group. The parent company in Peru must make significant adjustments to the financial statements of its Bolivian subsidiary, which complicates the uniform presentation of financial information. The conclusion is that a substantial difference persists between the accounting frameworks of Peru and Bolivia, especially regarding the mandate and application of IFRS. This scenario undermines the effectiveness of consolidated statements as strategic decision-making tools by reducing the clarity and consistency of the group's financial data.

Keywords: IFRS, accounting harmonization, comparable financial statements, foreign subsidiaries, conversion costs, economic group.



Introducción

En los últimos años, la normativa contable ha experimentado modificaciones significativas, lo que refleja una tendencia armonizadora debido a la presión de las empresas internacionales. La creciente división internacional del trabajo y la integración de las economías han hecho imperativo que las empresas proporcionen datos financieros precisos e inequívocos. Esto ha generado la necesidad de información precisa y pertinente. La falta de adopción de las NIIF en algunas jurisdicciones, en particular en Bolivia, representa el mayor obstáculo para la uniformidad de las regulaciones contables en todas ellas, lo que dificulta el análisis financiero global. Esto significa que aún queda mucho por hacer para alcanzar normas contables reconocidas a nivel mundial, y que las organizaciones responsables de establecer estas normas, como el IASB, se dedican a formular normas contables armonizadas y de alta calidad aplicables a los estados financieros presentados por las empresas en sus jurisdicciones nacionales e internacionales. Por ello, su compromiso con la armonización de las regulaciones es más firme que nunca.

El objetivo primordial es profundizar en el análisis de las divergencias en las normativas contables entre Perú y Bolivia, resaltar sus diferencias e implicancia en la presentación de los estados financieros consolidados en Perú.

La justificación de este estudio gravita en las especiales características económicas y normativas en el contexto latinoamericano, la falta de trabajos de investigación realizada en esta línea, especialmente en Bolivia y en los grandes esfuerzos en lograr la convergencia de normas contables para obtener una buena consolidación de estados financieros. Es esencial señalar que las disparidades en las prácticas contables surgen no sólo de la legislación contable, sino que también están determinadas por las condiciones económicas de un país; por lo tanto, la convergencia contable depende de la convergencia de la economía real.

Entre las principales divergencias en los marcos contables entre Perú y Bolivia tenemos la diferencia en las bases de preparación, en Perú se realiza bajo las normas internacionales completas (IFRS/IASB), en Bolivia solo algunas NIIF son adoptadas, otras siguen principios contables históricos, también es notoria la divergencia en la valuación de activos, propiedades plantas y equipo, instrumentos financieros, reconocimiento de ingresos, arrendamiento (leasing), deterioro de activos, impuestos a las ganancias, ajuste de inflación y presentación de estados financieros.

Giner y Mora [2001, pp. 108] afirman que la armonización de normas, sin ir acompañada de la alineación de los factores subyacentes que contribuyen a la diversidad contable, puede priorizar la contabilidad sobre su utilidad práctica en numerosos casos, lo que resulta en una desconexión entre las normas y las prácticas empresariales.

De igual manera, se reconoce que las modificaciones necesarias a la normativa fiscal, comercial y financiera de nuestro país requieren un análisis más profundo para garantizar



que la implementación de este modelo contable se ajuste a las prácticas existentes. La importancia de los estudios colaborativos en curso sobre los efectos de la aplicación de las NIIF por parte de académicos, gobiernos y el sector empresarial es fundamental.

Fundamentos normativos y análisis del marco contable en Perú y Bolivia, Modelos contables

Los modelos contables constituyen una estructura de elementos diseñados a fin de garantizar la captura, cuantificación y difusión de la información contable, con el propósito de reflejar la realidad económica y financiera de la entidad de la manera más exacta posible. En cada reconocimiento contable se busca una representación completa de dicha realidad para que las partes interesadas la utilicen como base para la toma de decisiones futuras. Es fundamental destacar que los sistemas contables deben considerar múltiples parámetros. Estos definen conceptualmente los parámetros para la valoración de activos y pasivos, así como la cuantificación del patrimonio neto y sus resultados.

Modelo contable en Perú

En Perú, las empresas privadas deben formular y presentar su información financiera de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Estos son requisitos previos establecidos por organismos como el Consejo Nacional de Contabilidad (CNC), la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Dirección General de Contabilidad Pública (SUNAT) y el organismo profesional de contabilidad. Incluso en ausencia de requisitos regulatorios directos, se espera que se adhieran a estos principios. Esta expectativa se remonta a 1997 con la Ley General de Sociedades (Ley N° 26887). Algunas entidades, como las E.I.R.L. (E.I.R.L.), no están obligadas a cumplir, pero pueden optar por utilizar las NIIF o las NIIF para PYMES, aplicables desde 2011 mediante la Resolución CNC N° 045-2010-EF/94. Estas normas son obligatorias para las entidades con ingresos anuales o activos totales superiores a 2.300 UIT y tienen como objetivo proporcionar consistencia, transparencia y confiabilidad en la información contable a través de las fronteras.

Tabla 1

Aplicación de las NIIF y NIIF para PYMES en Empresas según la Ley General de Sociedades en el Perú

Empresas	NIIF	NIIF para pymes
Dentro del alcance de la Ley General de Sociedades	(obligatorio) ✓	No aplicable
Fuera del alcance de la Ley General de Sociedades	(opcional) ✓	(obligatorio) ✓

En Perú, la norma contable relevante para la contabilidad de una empresa para el reconocimiento, medición y presentación de transacciones se basa en su nivel de utilidad neta anual.

Tabla 2

Resumen Comparativo de Normas Contables según Tipo de Entidad en Perú

Aspecto	NPIF	NIIF PYMES	NIIF Completas
Entidad	Microempresas	Mediana y Pequeñas	Grandes empresas.
Objetivo	Establecer un marco simplificado de contabilidad de acumulación o devengo para las microempresas.	Formular un conjunto de directrices menos complejas para las organizaciones y entidades que carecen de rendición de cuentas pública y emiten estados financieros para las partes interesadas externas.	Establecer directrices para las organizaciones que asumen responsabilidades públicas y emiten estados financieros únicamente para las necesidades de información de los interesados externos y de los usuarios.
Aplicación Obligatoria	Ingresos anuales por debajo de las 150 UIT.	Ingresos Anuales mayores a los 150 UIT hasta los 2,300 UIT.	Ingresos anuales superen las 2,300 UIT en dos ejercicios consecutivos.
Aplicación opcional		Si en los dos últimos ejercicios sus ingresos disminuyen las 2,300 UIT en caso estén aplicando las NIIF completas.	Si solo superan las 2,300 UIT en uno de los dos últimos ejercicios.
Resolución del CNC	N° 001-2024-EF/30 (29/01/2024).	N° 003-2020-EF/30 (11/09/2020).	N° 002-2024-EF/30 (11/08/2024).
Vigencia	A partir de enero 2025.	A partir del 11 de setiembre del 2020.	Depende de cada norma específica.
Estructura	Se organiza en 18 secciones.	Está conformada por 25 secciones que condensa lo establecido en las NIIF completas.	Abarca el marco conceptual para la información financiera, 25 normas internacionales de contabilidad junto con 5 interpretaciones y 16 normas internacionales de información financiera con 15 interpretaciones.

Modelo contable en Bolivia

En Bolivia, el Código de Comercio, los PCGA y las resoluciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (AEMP) establecen el marco para la elaboración de los estados financieros de propósito general. Además, el Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia (CAUB) tiene especial influencia en esta materia a través de su Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC), encargado de



emitir las normas de contabilidad y auditoría vigentes en el país, así como de su revisión y publicación.

Las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NCGA) son las normas técnicas que regulan la elaboración de estados financieros en Bolivia. Estas normas son publicadas y verificadas por la Comisión Nacional de Contabilidad (CNAC), que establece las normas básicas para el reconocimiento, la valoración y la presentación de las transacciones contables. Su aplicación garantiza la uniformidad, la transparencia y la comparabilidad de la información financiera, indispensables para la correcta interpretación y el análisis de la situación financiera y patrimonial de las entidades.

Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NCGA): En Bolivia, se han emitido catorce normas específicas mediante resoluciones administrativas, entre las que destacan la SEMP N° 370/2008 y la SEMP N° 28/2009, que conforman el marco normativo contable de obligado cumplimiento vigente en el país. Estas normas regulan importantes áreas de la contabilidad, como las transacciones posteriores a la fecha del balance, la consolidación de estados financieros y la preparación de estados financieros en moneda constante, lo que promueve la uniformidad y claridad en la representación de la información financiera.

Aplicación supletoria de las NIIF: A falta de un referente local particular, Bolivia permite el uso de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en situaciones donde las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NAGA) no proporcionan orientación, fomentando así la precisión y uniformidad de los documentos financieros.

En 2012, el Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad (CTNAC) emitió la Resolución N° 001/2012, que reiteró el uso de las 14 Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (PCGA) como marco básico para la información financiera boliviana. Sin embargo, el uso de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) solo se permitió en los casos en que las PCGA carecían de disposiciones específicas. Un claro ejemplo de dicha aplicación es el uso de la NIC 7 para la elaboración del Estado de Flujo de Efectivo, dado que no existen normas contables locales que rijan su elaboración.

**Tabla 3***Resumen Comparativo de Normas Contables según Tipo de Entidad en Bolivia*

Aspecto	NCGA (Normas Contables Generalmente Aceptadas)	NIIF para PYMES	NIIF Completas
Entidad	Todas las empresas nacionales	Empresas medianas o con proyección internacional	Grupos económicos, subsidiarias extranjeras o por decisión propia
Objetivo	Establecer un marco contable nacional obligatorio basado en principios generales.	Brindar una contabilidad simplificada con estándares internacionales.	Proveer estados financieros con propósito general conforme a estándares internacionales.
Aplicación Obligatoria	Obligatorio para todas las empresas registradas en Bolivia.	No obligatoria. Uso voluntario desde 2013.	No obligatoria. Solo en caso de requerimiento específico.
Aplicación Opcional	No aplica (es obligatorio el uso de NCGA).	Sí, puede aplicarse si la empresa lo considera beneficioso.	Sí, voluntaria cuando se desea alineación con estándares internacionales.
Resolución o Marco Legal	Resolución CTNAC N° 01/2012 (aprobó 14 NCGA).	Apoiada por BID y CAUB desde 2011, uso voluntario.	No existe resolución oficial que obligue su uso en Bolivia.
Vigencia	Vigente desde su aprobación entre 2008 y 2012.	Desde 2013 (para quienes la adopten voluntariamente).	No tiene vigencia obligatoria oficial.
Estructura	14 NCGA + Marco conceptual + Ajuste por inflación si IPC \geq 12 %.	Basada en NIIF para PYMES emitidas por IASB (35 secciones).	NIIF Completas: 25 NIC + 16 NIIF + Interpretaciones (IASB).

Impacto de las Divergencias Contables en la Presentación de los Estados Financieros de Perú y Bolivia**Estados Financieros**

Los estados financieros, o estados contables, a menudo denominados cuentas anuales, son documentos que articulan la situación económica, así como financiera de la empresa de forma sistemática, revelando sus activos y pasivos, beneficios, entradas y salidas de efectivo, junto con los cambios y desarrollos específicos dentro de un período determinado.

Los estados financieros contienen información crucial sobre la situación financiera de una organización en una fecha o período específico. Para gerentes, inversionistas y acreedores, los estados financieros proporcionan una base para evaluar el desempeño financiero y la planificación, y permiten una transparencia medible. Estos estados incluyen el estado de situación financiera, el estado de resultados, el estado de flujo de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio, lo cual facilita la toma de decisiones y la rendición de cuentas a las partes interesadas.



Relación de los Estados Financieros y los modelos contables

La elaboración y presentación de los estados financieros está estrechamente ligada al modelo contable adoptado por cada país. Dicho modelo constituye un marco conceptual y normativo que determina los principios, métodos y objetivos aplicables al registro y reporte de la información financiera. En general, los modelos contables pueden clasificarse en dos grandes tradiciones: el modelo anglosajón, orientado a los mercados de capitales y caracterizado por su enfoque en la relevancia y transparencia para los inversionistas; y el modelo continental europeo, más normativo y ligado al cumplimiento legal y fiscal, con énfasis en la prudencia y la protección de acreedores. Esta variación en la regulación afecta la organización, la sustancia y el análisis de los estados financieros, lo que genera diferencias considerables entre jurisdicciones. Sin embargo, el proceso de armonización contable internacional, impulsado por la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), ha incrementado el grado de convergencia entre los marcos contables, especialmente en regiones en desarrollo como América Latina, lo que mejora la comparabilidad y la utilidad de los estados financieros en contextos internacionales.

Divergencia en los modelos contables de Bolivia y Perú

Las empresas del Grupo pueden adherirse a diversos marcos normativos contables, lo que dificulta la consolidación de las cuentas financieras. Ajustar los estados financieros de las filiales a las reglas contables de la empresa matriz requiere un conocimiento exhaustivo tanto de la normativa local como de las normas aplicables al grupo consolidado.

En Bolivia, el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia (CAUB) y otras autoridades como la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) han dispuesto adoptar las NIIF de forma progresiva. Pero en la práctica, muchos sectores aplican:

- Normas locales basadas en principios anteriores a las NIIF.
- Ajustes o interpretaciones específicas para el contexto boliviano.

Por otro lado, en Perú, desde hace años, adopta formalmente las NIIF emitidas por el IASB (International Accounting Standards Board), a través de resoluciones del Consejo Normativo de Contabilidad (CNC).

Impacto de la divergencia normativa contable entre Perú y Bolivia

Las discrepancias entre los sistemas contables de Perú y Bolivia afectan más allá de los aspectos técnicos, como la consolidación de estados financieros; generan una amplia cadena de impactos que influyen directamente en la calidad de la información financiera, las decisiones empresariales y la gestión general. Los efectos más notables se describen a continuación.



Dificultades en la comparabilidad de la información financiera: Empresas que operan o compiten en ambos países enfrentan limitaciones al comparar estados financieros debido al uso de criterios contables distintos. Mientras Perú aplica las NIIF de forma obligatoria y generalizada, Bolivia mantiene un enfoque mixto, con aplicación parcial. Esto afecta la capacidad de análisis financiero entre empresas de la región.

Reducción en la transparencia y confianza de los stakeholders: La falta de uniformidad normativa puede generar dudas en inversionistas, analistas financieros y entidades de crédito. Las inconsistencias en el reconocimiento de ingresos, provisiones o activos financieros pueden afectar la percepción del riesgo y dificultar la evaluación real del desempeño empresarial.

Obstáculos en la atracción de inversión extranjera: La inversión extranjera directa (IED) suele considerar como factor relevante la existencia de marcos contables estandarizados y confiables. Las divergencias normativas en Bolivia pueden representar un freno para empresas internacionales que requieren información comparable y coherente con los estándares globales.

Aumento en los costos de cumplimiento contable y fiscal: Las compañías que operan en ambos países deben adaptar sus sistemas contables, formar personal en normas diversas y cumplir con requerimientos locales diferenciados, lo cual incrementa sus costos operativos. Además, las diferencias entre normas contables y tributarias pueden generar conflictos con autoridades fiscales.

Limitaciones en la planificación y toma de decisiones: La falta de uniformidad contable impacta la calidad de información interna que reciben los directivos y gerentes. Esto puede llevar a decisiones financieras o estratégicas mal fundamentadas, especialmente cuando las cifras contables no reflejan adecuadamente la realidad económica.

Impactos de las Divergencias Contables entre Perú y Bolivia en la Preparación de Estados Financieros Consolidados en una matriz en Perú

Estados Financieros Consolidados

Se trata de estados financieros emitidos por diversas empresas u organizaciones independientes, como si constituyeran una sola entidad. Se utilizan, por ejemplo, para realizar el análisis financiero de una corporación global. En Perú, los estados financieros se rigen por la Resolución CONASEV N.º 103-99-EF/94 de noviembre de 1999, que entró en vigor el 01/01/2000. Existen cuatro informes principales que reflejan la situación financiera y patrimonial de la empresa. El Estado de Situación Financiera (anteriormente denominado Balance General) refleja los activos, pasivos y patrimonio a una fecha determinada. El Estado de Resultados define y detalla el rendimiento financiero de la entidad durante un período determinado, teniendo en cuenta los ingresos, los costos y



otros gastos. Asimismo, el Estado de Cambios en el Patrimonio refleja los cambios en las cuentas patrimoniales debido a transacciones internas. Por último, el Estado de Flujos de Efectivo muestra el efectivo generado por las operaciones, así como el efectivo de las actividades de inversión y financiamiento, y el saldo de efectivo al inicio y al final del período.

El 11 de Enero del 2007 con la Resolución Nro. 001-2007-EF/94.10 modifican la Resolución CONASEV Nro. 103-99-EF/94 en cuanto al artículo 5° de la resolución está establecida lo siguiente: la matriz de empresas esta obligada a preparar estados financieros consolidados anuales auditados cuando ella o su(s) filial(es) se registren en el RPMV. Esta información debe transmitirse simultáneamente a la SMV (anteriormente CONASEV) y, cuando corresponda, a las instituciones que supervisan los métodos centralizados de negociación, al día siguiente de su aprobación por la autoridad competente. La fecha de presentación es el 15 de mayo de cada año. La presentación de esta información por parte de los emisores se considera un hecho destacable.

Para realizar la consolidación de estados financieros dentro de un grupo empresarial, se requiere el cumplimiento de fases específicas. Gómez y Moya (2012, p. 51) definen el proceso de consolidación en cuatro etapas:

Homogeneización: Esto se logra mediante las transacciones anuales realizadas por las entidades del grupo empresarial. Las fechas deben coincidir con la fecha de cierre y el vencimiento de los estados financieros consolidados. Una sociedad que finaliza su ejercicio social no debe exceder los tres meses posteriores a la fecha de cierre de cuentas consolidadas para su incorporación a la consolidación.

Estandarización de la valoración: Para obtener un resultado coherente, las empresas del grupo empresarial deben emplear métodos y criterios de valoración idénticos en los estados financieros consolidados.

Agregación: Esto incluye las cuentas de las empresas del grupo empresarial. En este caso, podemos utilizar diversas tácticas en función de las interconexiones entre las empresas que participan en la consolidación.

Método por integración global: Se aplica a conglomerados empresariales. Consolida de forma integral los gastos, ingresos y activos tanto de la matriz como de las filiales.

Método por integración proporcional: Es discrecional y aplicable a empresas multigrupo. La integración se ejecuta de acuerdo con la participación accionarial de las empresas en dicho multigrupo.

Eliminación. En esta fase, debemos eliminar las duplicaciones en las cuentas y transacciones entre las entidades afiliadas dentro del grupo empresarial. En esta etapa, el consorcio de empresas se considera una entidad única.



Formulación. En esta última fase de la consolidación de los estados financieros, se preparan y aprueban. Finalmente, debemos recopilar toda la información sistemáticamente para facilitar su interpretación.

El principio para elaborar estados financieros consolidados con diversas entidades se basa fundamentalmente en la proporción de propiedad que la corporación posee en cada entidad. Una participación superior al 50% en otra empresa la designa como filial, lo que permite a la empresa incorporarla en un estado financiero consolidado. En casos específicos, una participación inferior al 50% puede ser admisible si la corporación puede demostrar que la administración de la filial está adecuadamente vinculada con el proceso de toma de decisiones de la corporación.

Importancia de los Estados Financieros Consolidados

Los estados financieros consolidados ofrecen una visión clara y comparable del rendimiento financiero de un grupo empresarial, eliminando el impacto de las transacciones internas entre sus entidades. Esto proporciona a los inversores y grupos de interés una visión precisa del valor y la situación financiera de la empresa. Se elaboran de conformidad con los requisitos legales y organizativos, lo que mejora el cumplimiento normativo y la confianza en la información presentada. Estos documentos son importantes para la toma de decisiones estratégicas, ya que consolidan todos los ingresos, gastos y beneficios de todas las filiales. Además, permiten a la dirección evaluar el rendimiento total del grupo, identificar los problemas clave y determinar las medidas de mejora o corrección. Su aplicación mejora la rendición de cuentas y contribuye a un gobierno corporativo eficaz que cumple con las normas internacionales.

Los organismos reguladores y otras instituciones gubernamentales también utilizan los estados financieros consolidados, ya que estos documentos les permiten supervisar, controlar y verificar las transacciones financieras de las empresas, confirmando así el cumplimiento de los estatutos financieros pertinentes. En un mundo cada vez más globalizado así como competitivo, la consolidación de los estados financieros se ha vuelto aún más importante. Las empresas que no comprenden la importancia de los estados financieros consolidados corren el riesgo de tomar decisiones equivocadas y de perder oportunidades de crecimiento y expansión.

El propósito de los estados financieros consolidados es presentar el balance general, los resultados así como la situación financiera de un grupo económico como si se tratara de una organización singular, con filiales controladas que funcionan como sucursales. Su objetivo es reconocer las participaciones minoritarias en empresas reguladas.

Debe mostrar: los activos, las obligaciones y los resultados del grupo, sin desagregarlos por cada miembro.



No debe mostrar: qué constituye crédito para una entidad y deuda para otra; ingresos atribuidos a un miembro que simultáneamente representan un gasto para el otro; ni actividades financieras recíprocas.

Entre los requisitos previos para la consolidación, es esencial que:

- Se establezca el control, lo que requiere más del 50% de los votos necesarios.
- Se deben establecer políticas operativas y financieras.
- Se requiere lo siguiente en relación con los estados financieros: a) La fecha de cierre de la filial debe coincidir con la de la matriz; de lo contrario, no puede superar los tres meses, y la filial debe cerrar primero; b) La moneda y la unidad de medida deben ser idénticas.

Teorías vinculantes en el proceso de consolidación

Carvalho (2006, p. 247) plantea que se han planteado dos hipótesis sobre la consolidación, con el fin de dilucidar y fundamentar las metodologías empleadas. La teoría de la propiedad y la teoría de la entidad son las siguientes:

A. Teoría de la propiedad: Esta concepción afirma que el proceso de consolidación debe abarcar los activos, pasivos, ingresos, ganancias, gastos y pérdidas de las subsidiarias de acuerdo con la proporción de propiedad de la matriz. Se excluyen las participaciones minoritarias, ya que los propietarios externos de las subsidiarias no poseen participación en la matriz. Esta teoría postula que los propietarios de la matriz prefieren tomar decisiones basándose únicamente en los estados financieros consolidados que reflejan únicamente su participación en los activos de las subsidiarias, excluyendo así las participaciones de terceros de los datos consolidados. Esta suposición ignora el principio fundamental de la entidad económica, ya que existen partes interesadas externas a los accionistas de la matriz que necesitan información sobre la entidad económica en expansión.

B. Teoría de la entidad: Esta doctrina sostiene que los estados financieros consolidados se justifican cuando se identifica una unidad económica ampliada, lo que exige proporcionar información completa. Resulta ilógico que los propietarios de la filial asignen proporcionalmente cada partida en las cuentas financieras. En este caso, se incorporan todos los activos, pasivos, ingresos, ganancias, gastos, costos y pérdidas de la filial. Los accionistas minoritarios, como propietarios de la sociedad fusionada, verán su participación registrada en una cuenta de crédito designada como "participación minoritaria".

Procedimiento para la elaboración de los estados financieros consolidados

Normalmente, tanto una empresa como sus filiales implementan marcos contables análogos para generar sus respectivos estados financieros individuales y consolidados. Las organizaciones que optan por los estados financieros consolidados deben dedicar recursos sustanciales a su infraestructura contable debido a las unificaciones contables necesarias para la presentación de estos informes finales. La preparación de las cuentas



financieras consolidadas requiere una diligencia considerable. Esto es necesario para neutralizar la influencia de cualquier transacción comercial entre las entidades informantes. Las organizaciones que utilizan estados financieros consolidados deben adherirse a principios fundamentales específicos. La estipulación principal establece que la empresa principal y sus filiales tienen prohibido transferir efectivo, ventas, activos o pasivos entre sí para mejorar artificialmente el rendimiento o reducir las obligaciones tributarias. Los principios contables que rigen el porcentaje de propiedad necesario para incluir una filial en los estados financieros consolidados pueden variar según las disposiciones contables empleadas.

Protocolo fundamental. Al elaborar un estado financiero consolidado, se debe seguir este enfoque fundamental. Inicialmente, se eliminan todos los elementos clasificados como activos en una entidad y pasivos en otra, y posteriormente se suman todas las partidas restantes. En consecuencia, cualquier venta de partidas entre filiales de una empresa matriz debe excluirse de las cuentas financieras consolidadas. En las operaciones intercompañías, las cuentas por cobrar de una entidad compensan las cuentas por pagar de otra. Una cancelación frecuente de cuentas intercompañías ocurre cuando una matriz invierte en una filial y posteriormente le paga intereses sobre los fondos. Los ingresos por intereses deben eliminarse de los estados financieros consolidados. La cuenta de capital social en el balance general de la filial compensa la cuenta de inversión en filiales. Esta cuenta se clasifica como un activo corporativo. Solo la cuenta de capital social de la sociedad se utiliza en la consolidación.

La finalidad de los estados financieros consolidados es generalmente aceptado, y así lo demuestra de forma clara la investigación académica (Abad y cols., 2000; Goncharov, Werner y Zimmermann, 2009; Niskanen, Kinnunen y Kasanen, 1998), que los estados financieros consolidados de una matriz proporcionan información de mayor utilidad que los estados financieros individuales, en particular para los accionistas actuales y potenciales

Las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF) y la Consolidación de Estados Financieros en una matriz en Perú

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) ofrecen un marco reconocido internacionalmente para la preparación de estados financieros consolidados. En concreto, la NIIF 10, Estados Financieros Consolidados, fue publicada por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) con el objetivo de proporcionar procedimientos uniformes para la consolidación de las finanzas de diferentes entidades. Esta norma busca describir minuciosamente el control para fines de consolidación, estableciendo las condiciones que una entidad matriz debe controlar para consolidar los estados financieros de sus subsidiarias, garantizando así una representación equitativa, uniforme y transparente de la situación financiera del grupo económico.

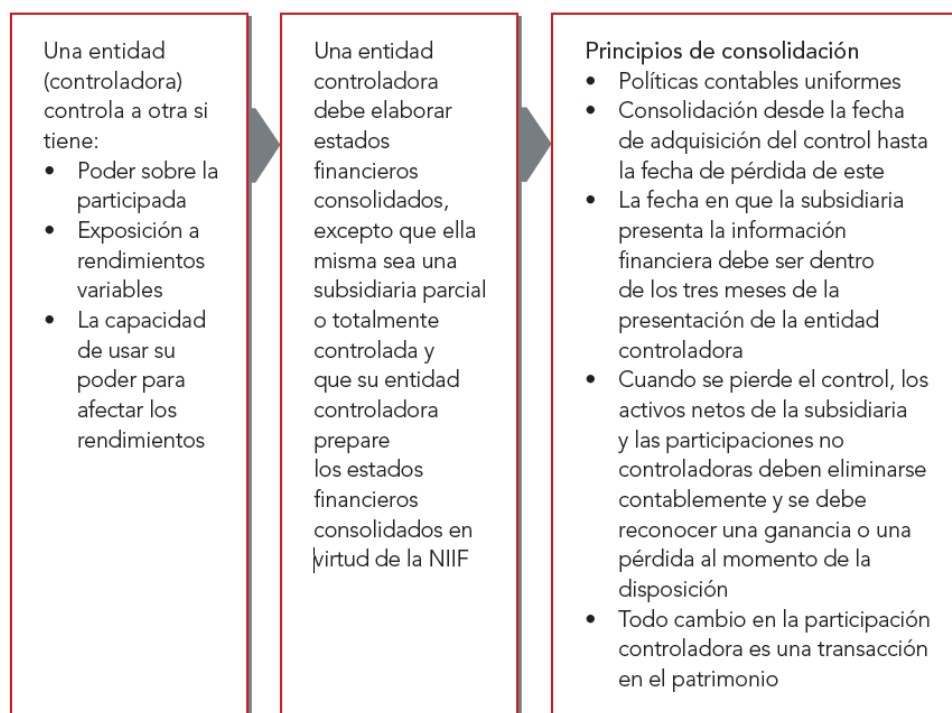
Esta NIIF tiene como fin explicar los principios que rigen la presentación así como preparación de los estados financieros consolidados de una empresa que controla uno o más negocios diferentes. La emisión de la NIIF 10 busca subsanar las deficiencias de las normas anteriores NIC 27 y SIC-12. Se estableció una metodología unificada para determinar el control, eliminando estas deficiencias y mejorando la comparabilidad global de los estados financieros consolidados.

Una mayor transparencia y uniformidad en los documentos financieros, una mejor comprensión de la estructura del grupo financiero y la alineación con la dinámica real del control son beneficios tangibles que aporta la NIIF 10.

Entre los aspectos clave para adoptar la NIIF 10 se incluyen: la determinación del control en acuerdos complejos, la consolidación de empresas dentro de agrupaciones internacionales y el reconocimiento preciso de las participaciones no controladoras. Como puntos claves para el uso de la NIIF 10, es la identificación de una subsidiaria como una entidad controlada por otra entidad y el uso políticas contables uniformes en las empresas que conforman el grupo empresarial.

Tabla 4

Requisitos y Principios para la Consolidación de Estados Financieros



Fuente: Elaboración con base a datos de la NIIF 10



Implicancias en la consolidación de los estados financieros entre una matriz en Perú y una subsidiaria en Bolivia

La integración de los estados financieros de una matriz ubicada en Perú con una filial en Bolivia plantea considerables dificultades regulatorias y operativas. Ambos países avanzan hacia la armonización contable internacional, pero existe una divergencia en el uso de las NIIF. En Perú, las NIIF son obligatorias para las empresas que cotizan en bolsa según la Resolución SMV N.° 001-2007-EF/94.10. Bolivia, por otro lado, trabaja con un sistema basado en las Normas de Contabilidad Financiera (NCF) emitidas por la CACPB, que solo adoptan parcialmente las NIIF y no constituyen una adopción completa de estas normas internacionales.

Esta disparidad normativa genera desafíos en el proceso de consolidación para la matriz peruana. En particular, puede ser necesario realizar ajustes a los estados financieros de la subsidiaria boliviana para alinearlos con las NIIF antes de su inclusión en los estados financieros consolidados. Adicionalmente, se deben considerar factores como diferencias en monedas funcionales, políticas contables específicas, estimaciones contables, criterios de reconocimiento y medición, y tratamientos impositivos.

La falta de una adopción homogénea de las NIIF puede afectar la comparabilidad y transparencia de la información financiera consolidada, incrementando los requerimientos de juicio profesional, documentación técnica y conciliaciones contables. Por tanto, si bien la existencia de una base internacional común contribuye parcialmente a facilitar el proceso, las diferencias en la normativa local exigen una atención rigurosa para asegurar la integridad de los estados financieros consolidados.

Materiales y métodos

El estudio adopta un enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo y exploratorio, orientado al análisis normativo-comparativo. Se busca comprender las diferencias y efectos de la normativa contable de Bolivia y Perú en el procedimiento de consolidación de estados financieros en un grupo económico con operaciones en ambos países. El diseño del estudio es no experimental y transversal, ya que no se modifican las variables. En su lugar, se evalúan las normas vigentes y su aplicación práctica en un plazo determinado.



En cuanto a la normativa internacional, dentro del ámbito del análisis documental, esta sirve como fuente primaria y secundaria. Entre ellas se incluyen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), la normativa contable nacional, los informes técnicos, las obras académicas y los documentos institucionales relativos al proceso de consolidación financiera. El instrumento utilizado fue una guía de análisis documental, construida con base en categorías definidas a partir del problema y los objetivos de investigación. Esta guía permitió codificar, clasificar y sintetizar la información relevante contenida en las fuentes seleccionadas.

Se complementó el análisis con técnicas de fichaje y observación documental, que facilitaron la organización sistemática de los contenidos para su posterior interpretación. El enfoque comparativo permitió identificar divergencias normativas y evaluar sus implicancias prácticas en el proceso contable de consolidación.

La composición de la estructura del presente trabajo está basada en el modelo IMRyD (Introducción – Método – Resultado y Discusión), que es un modelo estándar bien reconocido dentro del marco de la comunicación académica que delinea la estructura y los componentes de los artículos científicos.

Resultados y discusión

Normativa contable vigente en Bolivia

En el caso de Bolivia, el marco normativo contable se encuentra parcialmente armonizado con las NIIF, con aplicación obligatoria solo para ciertas empresas reguladas. En contraste, en Perú, las NIIF tienen aplicación obligatoria para las empresas supervisadas por la SMV, lo que genera un tratamiento más alineado con estándares internacionales.

Normativa contable vigente en Perú

En nuestro país, para determinar la norma contable aplicable a una empresa a efectos de realizar el reconocimiento, medición y presentación de las transacciones se atiende en función al nivel de ingresos netos anuales.

Normas específicas sobre consolidación de estados financieros

La NIIF 10 es una norma contable que define los principios de consolidación y los procedimientos para la elaboración de estados financieros consolidados. Esta norma hace



hincapié en la identificación y definición del control, criterio fundamental para la consolidación de una organización en un grupo económico. La NIIF 10 busca proporcionar información financiera transparente y completa a los usuarios de los estados financieros mediante la consolidación de todas las empresas bajo el control de una única entidad económica.

Tabla 5

Análisis comparativo del marco regulatorio en Perú y Bolivia

Aspecto	Perú	Bolivia
Marco contable	NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera).	Normas locales y Plan General de Cuentas (PGC).
Enfoque principal	Económico: presentación fiel y útil para decisión.	Legal/tributario: cumplimiento formal y fiscal.
Uso del juicio profesional	Alto: se requiere interpretación y estimaciones.	Bajo: reglas más rígidas y normativas prescriptivas.
Usuarios objetivo	Inversionistas, acreedores, usuarios externos.	Administración tributaria, gobierno, uso interno.
Actualización normativa	Permanente, alineada con IASB.	Esporádica, menos alineación con estándares internacionales.
Comparabilidad internacional	Alta	Baja

Impacto en los estados financieros consolidados en Perú

El impacto que generan los Estados Financieros Consolidados en Perú, está en que garantiza que las decisiones se fundamenten en información financiera precisa y actualizada, permitiendo una gestión más estratégica y efectiva. Entre los componentes más valorados, destaca el estado de resultados, lo que refleja un enfoque predominante en el rendimiento financiero a corto plazo. Sin embargo, esto también señala una oportunidad para aprovechar mejor otros elementos financieros que pueden ser igualmente relevantes para una visión integral.

Brechas frente a las NIIF completas

Perú ha adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las Entidades que Informan, mientras que Bolivia mantiene una adopción rezagada y parcial. Esto genera discrepancias en cuanto al reconocimiento de ingresos (NIIF 15), arrendamientos (NIIF 16) e instrumentos financieros (NIIF 9). La falta de alineamiento entre la adopción de las NIIF afecta la comparabilidad y los estados financieros



consolidados de ambos países. Estas brechas regulatorias complican las operaciones de los conglomerados empresariales con actividades transfronterizas e ilustran la necesidad de una unificación acelerada de las normas contables transfronterizas en Latinoamérica para mejorar la coherencia, la transparencia y la eficacia de la información transnacional.

Tabla 6

Diferencias normativas entre Perú y Bolivia

Tema	Perú (NIIF)	Bolivia (Normas Contables Bolivianas)
Base de preparación	Normas internacionales completas (IFRS/IASB).	Algunas NIIF adoptadas; otras siguen principios contables históricos.
Valuación de activos	Permite medir activos a valor razonable.	Mayoritariamente costo histórico. Valor razonable usado de manera limitada.
Propiedades, planta y equipo	Revaluación opcional a valor razonable o costo.	Normalmente se mantiene costo menos depreciación; revaluaciones puntuales.
Instrumentos financieros	IFRS 9: clasificación y medición complejas (amortizado, justo valor).	Poco desarrollo de normas sobre instrumentos financieros complejos.
Reconocimiento de ingresos	IFRS 15: modelo de 5 pasos, por control del bien o servicio.	Reconocimiento tradicional: transferencia de riesgos y beneficios.
Arrendamientos (leasing)	IFRS 16: todos los arrendamientos se reconocen como activos/pasivos.	Distinción clásica: leasing operativo (gasto) vs. financiero (activo/pasivo).
Deterioro de activos	Test de deterioro obligatorio (IAS 36).	Menos énfasis sistemático en pruebas de deterioro.
Impuesto a las ganancias	NIIF requiere enfoque de pasivo basado en balance (IAS 12).	Tratamiento fiscal más directo, muchas veces siguiendo reglas tributarias bolivianas.
Estados financieros consolidados	Requiere consolidar siempre que haya control (NIIF 10).	No siempre se consolida. Puede haber dispensas o excepciones prácticas.
Ajuste por inflación	Solo en hiperinflación (NIC 29).	Bolivia actualmente no aplica ajuste por inflación contable.

El resultado central de este tipo de investigación es la interpretación: qué implican estas diferencias para la consolidación, la comparabilidad, y la toma de decisiones por usuarios de la información financiera. Estas variaciones plantean desafíos tangibles para la fusión de estados financieros, en particular porque la matriz peruana necesita modificar los estados financieros de su filial boliviana para alinearlos a las NIIF. Este proceso genera gastos, introduce la posibilidad de inexactitudes contables y genera una falta de comparabilidad entre empresas.



Conclusiones

Se identificaron diferencias sustanciales entre los marcos contables de Bolivia y Perú, en particular respecto a la obligatoriedad y aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Estas diferencias afectan negativamente la comparabilidad de los estados financieros elaborados en cada país, dificultando su análisis conjunto en contextos transnacionales.

Las discrepancias en los criterios de reconocimiento y medición contable generan ajustes relevantes durante el proceso de consolidación de los estados financieros en grupos económicos con presencia en ambos países. Esta situación impacta especialmente a matrices peruanas con subsidiarias bolivianas, al requerir esfuerzos adicionales para lograr consistencia en la información consolidada.

El entorno regulatorio heterogéneo entre Bolivia y Perú incrementa la carga administrativa y técnica de los grupos empresariales que operan de forma transfronteriza. Esta complejidad adicional compromete tanto la oportunidad como la confiabilidad de la información financiera consolidada, afectando la eficiencia en los procesos de reporte y toma de decisiones.

Los estados financieros consolidados constituyen el principal medio para representar, describir y presentar la situación financiera y los resultados operativos de un grupo empresarial de forma objetiva, holística y precisa. Si bien su preparación presenta considerables dificultades técnicas, sus beneficios al analizar la estructura corporativa en términos de claridad, comparabilidad y evaluación del rendimiento son indudables.

Las normas contables y la regulación vigente proporcionan un marco normativo para su preparación; sin embargo, resulta esencial que las entidades consideren las particularidades de su estructura organizativa y de sus operaciones para garantizar la exactitud y la pertinencia de la información consolidada. Una implementación adecuada del proceso de consolidación no solo fortalece la calidad de la información financiera, sino que también optimiza la toma de decisiones estratégicas y mejora la comunicación con los distintos grupos de interés.



Resulta fundamental avanzar hacia un proceso de armonización contable a nivel regional, con el objetivo de reducir las disparidades normativas entre países. Esta armonización permitiría la elaboración de estados financieros comparables, coherentes y de alta calidad, lo cual es esencial para satisfacer las necesidades de los usuarios en contextos transnacionales, especialmente en el caso de grupos económicos que operan en múltiples jurisdicciones. Asimismo, contribuiría a mejorar la transparencia, la toma de decisiones, así como la eficiencia en los mercados regionales.

Es fundamental persistir en la búsqueda de un marco normativo que apunte a disminuir la diversidad contable; sin embargo, la implementación de normas uniformes no resultará en información financiera uniforme, como lo evidencia la existencia de factores externos a la normativa contable que influyen en la comparabilidad de las variables contables clave.

Referencias Bibliográficas

Carvahlo Vetancur (2006) Javier A. Método de participación patrimonial y consolidación de Estados Financieros. Colombia. Editorial Lorenza Correa Restrepo Universidad de Medellín. Primera Edición. 2006

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrirfYBhEtoAQIAJid7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989057/RO=10/RU=https%3a%2f%2fbooks.google.com%2fbooks%2fabout%2fM%25C3%25A9todo_de_participaci%25C3%25B3n_patrimonial_y.html%3fid%3dILwVCZBYDhIC/RK=2/RS=EXMS2YISwkualjOkShFd.qu0Nhg-

Decreto Legislativo 1438. Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad 16 de setiembre de 2018. El Decreto Legislativo tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Contabilidad, conforme de la Administración Financiera del Sector Público.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrihkd4hktoBQIAdOp7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989688/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.gob.pe%2finstitucion%2fmef%2fnormas-legales%2f201358-1438/RK=2/RS=exJRilJQymsZCt92o1Q9zVUZEZE-

Giner, B. y A. Mora (2001), ' El proceso de armonización contable en Europa: análisis de la relación entre la investigación contable y la evolución de la actividad económica', Revista Española de Financiación y Contabilidad, vol XXX, 107: 103-128.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awrii0O0hUto6QEAHM97egx.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989492/RO=10/RU=https%3a%2f%2faeca.es%2fold%2frefc_1972-2013%2f2001%2f107-4.pdf/RK=2/RS=Qa7hi8apfgHwZb1ounXqilL3uvY8-



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

GOMEZ VALLS, Francesc y MOYA GUTIERREZ, Soledad. (2012). Consolidación de los Estados Financieros. Barcelona. Editorial UOC.2012.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFARxBhEtoOglA3K97egx._ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989121/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.perlego.com%2fes%2fbook%2f3251818%2fconsolidacion-de-los-estados-financieros-pdf/RK=2/RS=N_r4KfkR_kYVuwNAB6CQzqvBH0g-

Goncharov, I.; J. Werner y J. Zimmermann (2009), «Legislative demands and economic realities: Company and group accounts compared», The International Journal of Accounting 44(4): 334-362.
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrFARx.hEtoOglAdOp7egx._ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989183/RO=10/RU=https%3a%2f%2fpapers.ssrn.com%2fsol3%2fpapers.cfm%3fabstract_id%3d880128/RK=2/RS=s30h7wptgeLmtbD33_oCs0maJOc-

Resolución CONASEV Nro. 103-99-EF/94. RGLTO. DE INFORMACION FINANCIERA Y MANUAL PARA LA PREPARACION DE INFORMACION FINANCIERA Publicado el 26/11/1999
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwriqojAhktoBQIATEp7egx._ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989760/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.oas.org%2fjuridico%2fPDFs%2fmesicic3_per_rs103.pdf/RK=2/RS=9OVESDfBQ4n1TaRzr8tX9a7XIFU-

Resolución N° 001-2007-EF/94.10 Modifican la Res. N° 103-99-EF/94.10, que aprobó el Reglamento
https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrihkfhktoEglA_YB7egx._ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989795/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.gob.pe%2finstitucion%2fsmv%2fnormas-legales%2f3950435-001-2007/RK=2/RS=HKgl4wqV6nTT0aue4FgwbKw.DB8-

Resolución del Consejo Normativo de Contabilidad N° 002-2021-EF/30 . Modifican el artículo 2 de la Resolución N° 003-2020-EF/30 a fin de incorporar los umbrales para efectos de la aplicación de la NIIF para las PYMES

Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N.° 002-2024-EF/30. Aprueban el Set Completo de las Normas Internacionales de Información Financiera versión 2024, que incluye el Marco Conceptual para la Información Financiera

Resolución del CNC N° 045-2010 -EF/94. Presentación de los estados financieros NIIF para Pymes

Resolución Normativa de Directorio RND N° 102400000040 R-0011-01 del 27 de diciembre de 2024. en la que establece una modificación a la RND N° 101800000004 referente a la presentación física y digital de Estados Financieros.

RND N° 101800000004. Presentación de Estados Financieros y de Información Tributaria Complementaria en Físico y Digital. Fecha de publicación: 2 de marzo de 2018. Fecha última modificación: 4 de septiembre de 2018

Resolución CTNAC N° 001/2012. 07 de Noviembre del 2012. Vigencia de las Normas de Contabilidad Generalmente aceptadas en Bolivia..
https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awriqtk.h0to9gEAJKR7egx._ylu=Y29sbwNiZjEEc



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

[G9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989887/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.audidores.org.bo%2f19%2f%3fcontenido%3dResoluci%25C3%25B3n%2520CTNAC%2520No.%2520001%2f2012/RK=2/RS=fwmQdR2JqZLSa5yB2gKL2q4Zh80-](https://www.audidores.org.bo%2f19%2f%3fcontenido%3dResoluci%25C3%25B3n%2520CTNAC%2520No.%2520001%2f2012/RK=2/RS=fwmQdR2JqZLSa5yB2gKL2q4Zh80-)

SEMP N° 370/2008. Aprobar la Norma General de Contabilidad N°1 que formaliza los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en todo el territorio nacional otorgándole la calidad de cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales y/o jurídicas reguladas por la Superintendencia de Empresas.

SEMP N° 28/2009. Resolución Administrativa SEMP N° 28/2009 de 26 de enero de 2009. Formalizar las Normas Generales de Contabilidad Nros. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14 emitidas por el Consejo Técnico de Auditoría y Contabilidad dependiente del Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia, en todo el territorio nacional otorgándole la calidad de cumplimiento obligatorio para todas las personas naturales y/o jurídicas reguladas por la Superintendencia de Empresas, en tanto se vayan efectuando las labores de convergencia de las Normas Nacionales a las Normas Internacionales Contabilidad.

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrhbkoSh0to.QEA1Np7egx.;_ylu=Y29sbwNiZjE_EcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750989842/RO=10/RU=http%3a%2f%2ftemporal.autoridadempresas.gob.bo%2findex.php%2fcomponent%2fphocadownload%2ffile%2f211-resolucion-administrativa-semp-n28-2009-de-26-de-enero-de-2009/RK=2/RS=LuMnaoLJH8.btD2SCg2xBJWRIIE-



Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de empresas de mayor ranking en Panamá, según MERCO

influence of the work climate on the motivation of employees of the highest-ranking companies in Panama, by MERCO

Anavela del C. Velásquez M.

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

Correo: profa.anavela@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-6403-5785>

Marta I. Baquerizo Ortiz

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

Correo: marta.i.baquerizo@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-6647-9478>

Recibido: 30-03-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9036>

RESUMEN

Este artículo científico sintetiza la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de las empresas de mayor ranking en Panamá, consideradas por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO). El tipo de estudio corresponde a una investigación no experimental, descriptiva, de tipo cualitativo, en la que se utiliza la técnica de entrevista aplicada a una muestra de 50 empleados pertenecientes a las tres empresas, sin grado de supervisión, escogidos al azar. Los resultados muestran que las tres empresas escogidas han implementado prácticas que propician el clima laboral favorable a los empleados. Estas cumplen fielmente con las reglas del Código de Ética Profesional y Pacto Nacional por la Responsabilidad Social Público-Privada y Derechos Humanos, que son los pilares que les han permitido a Banco General, Autoridad del Canal de Panamá y COPA Airlines ser las primeras en las listas de MERCO Panamá. Para que estas empresas se sostengan en esas posiciones líderes en Panamá requieren mantener una cultura organizacional fijada en metas tangibles, en coordinación con el mercado global, satisfaciendo a sus clientes y conservando excelentes relaciones laborales. Los aportes y desempeño de sus empleados conllevan a mantener el estatus económico, imagen y la proyección como empresas marca en Panamá.

Palabras claves: Clima laboral, motivación, empresas, reputación corporativa.

ABSTRACT

This scientific article synthesizes the influence of the work environment on the motivation of employees from the highest-ranking companies in Panama, as recognized by the Corporate Reputation Business Monitor (MERCO). The type of study corresponds to non-experimental, descriptive, qualitative research, in which the interview technique is applied to a sample of 50 employees from the three companies, with no supervisory level, selected at random. The findings of this study demonstrate that the three selected companies have put into practice measures that promote a positive work atmosphere for their staff. They adhere strictly to the guidelines of the Professional Code of Ethics and the National Pact for Public-Private Social Responsibility and Human Rights, which are the cornerstones that have enabled Banco General, the Panama Canal Authority, and COPA Airlines to achieve top rankings in MERCO Panama. To ensure these companies remain in their leading positions in Panama, they must maintain an organizational culture anchored in tangible goals, in alignment with the global market, while satisfying their customers and preserving excellent labor relations. The contributions and performance of their employees are crucial for maintaining their economic status, image, and projection as premier brand companies in Panama.

Keywords: Work environment, motivation, companies, corporate reputation, brand companies.



Introducción

El clima laboral es el entorno en el que se desenvuelve todo trabajador. Ese ambiente de trabajo influye en sus relaciones personales y profesionales y, por ende, incide en su productividad y contribución al logro de los objetivos organizacionales.

Este artículo contempla los antecedentes tomados de estudios que ayudan a corroborar los planteamientos o conclusiones de este tema crucial para el crecimiento profesional y equilibrio de los trabajadores. También se exponen las opiniones de la entrevista aplicada a trabajadores de las tres primeras empresas que integran el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR). Constatamos, de primera mano, el porqué de su éxito y de su ocupación en los primeros lugares como empresas marca.

Un buen clima laboral ayuda a mantener motivados a los trabajadores de la empresa logrando mejor desempeño y mayor productividad. En las empresas del sector privado, donde la burocracia es menor, se da lugar a un buen equilibrio entre la vida personal y el trabajo. En las instituciones del sector público, la burocracia hace un poco más pesado el ambiente laboral. (Macedo, 2021).

El clima organizacional es la percepción que se tiene del entorno donde se desenvuelven los trabajadores. Se considera que la motivación laboral impulsa la voluntad intrínseca del trabajador para alcanzar sus objetivos y metas, logrando el equilibrio en su conducta durante su jornada laboral. (Macías & Vanga, 2021).

La motivación representa un fundamento primordial para que los trabajadores se involucren e identifiquen con los intereses de la empresa y, a la vez, alcancen sus objetivos. Un ejemplo de esto último es la teoría de Maslow, la cual enfatiza que los cambios dentro de la empresa, producto de la satisfacción de las necesidades de los trabajadores, dependen de su personalidad y de sus circunstancias. Es decir, comenzarán a cubrir sus necesidades más básicas hasta llegar a la cúspide de la pirámide: su autorrealización. Estos serán las consecuencias del mejoramiento del ambiente laboral y, por ende, del rendimiento de la empresa. (Martínez, 2019).

Si los trabajadores perciben que no existen los recursos idóneos para hacer un trabajo dinámico e innovador, y que los canales de comunicación de la empresa no están claramente establecidos, se perjudicará directamente la productividad de la empresa y también las comunicaciones horizontal y vertical: esto desconcierta a los trabajadores. Para lograr la motivación de los trabajadores, es importante que, aunado a contar con recursos y prácticas laborales, ellos experimenten los tres tipos de motivación: logro (satisfacción de necesidades), poder (capacidad para influir positivamente en otros) y afiliación (sentimientos de aceptación en la organización). (Guerrero & Jeimmy, 2020).

Dos factores que influyen positivamente en el clima laboral son la comunicación y la adaptabilidad, en la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores. Para que este ambiente se propicie, los trabajadores deben participar en reuniones periódicas integradoras donde todos expongan sus ideas y escuchen las intervenciones de los compañeros, jefes y demás integrantes del equipo y de la empresa. Además, la adaptabilidad al cambio ayuda al trabajador si se familiariza e identifica la relevancia de atender nuevas responsabilidades para su crecimiento profesional y personal.



Estas representaciones le ayudarán a los empleados a mantenerse sintonizados con la empresa y su satisfacción será mayor. (De los Ríos, 2018).

Para una organización, es primordial emplear personas competentes, organizadas, con objetivos definidos. En las empresas privadas existe mayor control y seguimiento de los resultados obtenidos por cada empleado. Por eso, es importante que las empresas procuren optimizar el clima laboral para mantener la calidad de vida de sus trabajadores, motivándolos y, así, garantizar su rendimiento y productividad. También, se facilita la cohesión de grupo, la colaboración y el compromiso con la organización. (Chaparro, 2006).

En el informe de responsabilidad social del Banco General, expuesto en 2017, su presidente Raúl Alemán manifiesta que el éxito por años del Banco General es producto de la práctica diaria de una cultura corporativa basada en valores, el compromiso de servir con excelencia al cliente, una estricta disciplina financiera y nuestra visión estratégica en el largo plazo. Anterior a esto, el señor Humbert exaltó el bienestar de sus trabajadores a través del trato laboral justo, la responsabilidad en la promoción de los valores mediante la publicidad y la comunicación. Además, manifestó que los trabajadores deben tener el hábito responsable de conocer al cliente, atendiendo sus peticiones con premura; también, de ayudar a los excluidos y vulnerables de las comunidades. (Banco General, 2018).

El Banco General de Panamá cuenta con su Código de Ética que integra los principios y valores que constituyen los pilares de la cultura corporativa, estableciendo las conductas que se esperan de los directores, ejecutivos y trabajadores. Uno de sus objetivos es ser fuente para facilitar los procesos de integración y adaptación a la cultura del banco y sus subsidiarias. (Banco General, 2022).

Un estudio de 2018, realizado en el contexto del Canal de Panamá, muestra que hay poca implicación de superiores y directivos en la resolución de conflictos laborales; al igual que en el uso de estrategias y mecanismos que ayuden a cambiar las relaciones interpersonales. Se hace necesario realizar actividades de ocio para mejorar los canales de comunicación, crear el sentido de pertenencia en los empleados y, posteriormente, lograr que los empleados participen en las decisiones que los impactan. (Rivera, 2018).

Los principios éticos y conducta que rigen la Autoridad del Canal de Panamá reglamentan las obligaciones financieras, legales, impositivas, laborales, de seguridad industrial y normas ambientales que debe cumplir todo contratista. También incluye el trato que deben tener los trabajadores del Canal, basados en la dignidad y el respeto cumpliendo con la legislación y normativa laborales. La Autoridad debe continuar cumpliendo con todas las prestaciones y beneficios sociales. (Autoridad del Canal de Panamá, 2019).

Según el mensaje de Pedro Heilbron, su director, COPA Airlines cuenta con 6,600 trabajadores, así como con la permanente confianza de los clientes, con un 85% de su operación en diciembre de 2021 y más de 70 destinos fortaleciendo el Hub de las Américas. Otra característica es la puntualidad en sus operaciones, cerrando con un 91.1%, por lo que ha recibido, por octavo año, el premio de CIRIUM por ser la aerolínea más puntual de Latinoamérica. Además, nuevas tecnologías y procesos le han permitido brindar facilidad en compra a los pasajeros a través de su página web.



El Código de Ética y Conducta Empresarial de COPA Airlines establecen los lineamientos de comportamiento, obligaciones y compromisos en el cumplimiento de políticas, principios y normas en la toma de decisiones y desarrollo de los trabajos diarios para todos los involucrados dentro y fuera de la empresa. El propósito es definir las reglas de actuación de la empresa y sus trabajadores, para evitar conflictos de interés, lograr la igualdad de oportunidades en el trato, integridad personal, transparencia, tolerancia, seguridad, acuerdos de confidencialidad, entre otros actos que ayuden a mantener la calidad en la atención de todos. (Copa Airlines, 2021).

El tema de sostenibilidad accede a reconocer cuáles son las necesidades en materia ambiental, social y de buen gobierno corporativo; es decir, el bienestar, crecimiento profesional, desarrollo integral de las comunidades y conservación del medio ambiente. La empresa mantiene un compromiso social con el bienestar de los trabajadores y sus familias, para lo cual impulsa actividades para que exista el respeto promoviendo la inclusión en el equipo de trabajo. (Copa Airlines, 2021).

Existe una íntima relación entre las condiciones laborales, los puestos de trabajo, materiales y recursos que utilizan los trabajadores para desempeñar sus funciones. En ocasiones, se evidencia que, aun cuando los empleados cuentan con los recursos adecuados, no se les soluciona la sobrecarga laboral, que les origina estrés, cansancio y desmotivación. Por ello, la importancia de valorar e incentivar a los trabajadores equilibrando las actividades que realizan durante su jornada. De esta manera, se propicia mayor posibilidad de bienestar al trabajador, producto del plan de valoración, y reconocimiento que implementa la empresa para destacar las habilidades y aportes de cada trabajador en vías del crecimiento de la organización. (Flórez & Mora, 2019).

El objetivo que toda corporación tiene es el éxito, ser competitiva, y de ello depende la función que realiza el talento humano. Por eso, es importante que las empresas mantengan políticas para la satisfacción, motivación, estabilidad laboral y emocional, y seguridad en su trabajo. Es decir, la empresa debe desarrollar dentro de sus objetivos estratégicos el equilibrio entre la organización y sus trabajadores; de esta manera, ganan la empresa y el trabajador. (Macías, Ruiz, & Valdivieso, 2020).

Hay muchas razones por las que el personal de las empresas Banco General, Autoridad del Canal de Panamá y COPA sienten satisfacción porque se desempeñan en un clima laboral adecuado, producto del buen trato y las magníficas relaciones laborales.

Los empleados de Banco General manifiestan en las encuestas de satisfacción que sienten buen ambiente laboral, trabajan en equipo en forma armónica, aprecian sus instalaciones como bonitas. Algunos destacan que el ambiente es productivo, sano, retador y consideran que es una buena organización para desarrollarse profesionalmente. El banco les ofrece estabilidad laboral, programas de bienestar social, incluyendo los de salud. Para su crecimiento profesional, los empleados participan en capacitaciones constantes por lo que cuentan con oportunidades para su aprendizaje. Los empleados indican que también deben enfrentar desafíos, a los que deben responder con experiencia y formación, para vencer las presiones de trabajo.

La Autoridad del Canal, por su lado, entre sus objetivos está mejorar la calidad de vida de los empleados y su capacidad productiva y ayudarles a disminuir los niveles de estrés y el riesgo de violencia en el ámbito laboral. ACP, por la naturaleza de los servicios que brinda, se preocupa por



mantener motivados y satisfechos a sus empleados con su clima laboral. Para ello, les brinda programas de capacitación, momentos de esparcimiento, programas de acondicionamiento físico, control de programas de salud ocupacional y bienestar laboral. Mantiene niveles de comunicación abierta para lograr mejores relaciones laborales.

Materiales y método

Para conocer cómo el clima laboral influye en el grado de motivación de los trabajadores de Banco General, Autoridad del Canal de Panamá y Copa Airlines, se propició un acercamiento con el personal. El tipo de estudio corresponde a una investigación no experimental, descriptiva, de tipo cualitativo, en la que se utiliza la técnica de entrevista aplicada a una muestra de 50 participantes sin grado de supervisión, escogidos al azar, pertenecientes a las tres empresas. Complementamos la técnica con la recolección de datos en diferentes fuentes bibliográficas.

Resultados y Discusión

Con el fin de conocer cuál es el grado de motivación de empleados de las empresas de mayor ranking en Panamá, que según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO), son las de mejor reputación, liderizadas por Banco General; en segundo lugar, la Autoridad del Canal de Panamá; en tercer lugar, Copa Airlines, se aplicó una pequeña encuesta a 50 empleados de entre las tres sociedades, con la siguiente escala de valoración con la que responderán las cinco preguntas:

Pregunta	Frecuencia				Porcentaje			
	TDA	DA	ED	TED	TDA	DA	ED	TED
1. En su empresa se estimula el sentido de pertenencia como clave del clima laboral.	48	2	0	0	96	4	0	0
2. En la organización, se perciben efectos positivos en el clima laboral, por el liderazgo ejercido.	46	4	0	0	92	8	0	0
3. En su empresa, se trabaja en condiciones físicas ambientales favorables como parte del clima laboral.	47	3	0	0	94	6	0	0
4. Se fomentan las relaciones sanas y positivas entre compañeros como parte del clima laboral.	46	4	0	0	92	8	0	0
5. Los empleados ven justas las compensaciones y reconocimientos que reciben por su buen desempeño	45	5	0	0	90	10	0	0
6. Existen oportunidades de aprendizaje y desarrollo para su crecimiento personal.	48	2	0	0	96	4	0	0



1. Totalmente de acuerdo (TDA)
2. De acuerdo (DA)
3. En desacuerdo (ED)
4. Totalmente en desacuerdo (TED)

En la primera pregunta de la entrevista, el 96% de los empleados de Banco General, Copa Airlines y la Autoridad del Canal de Panamá participantes manifiesta estar totalmente de acuerdo en que su empresa se estimula el sentido de pertenencia como clave del clima laboral. El 4% de los trabajadores considera estar de acuerdo con esa aseveración. Se evidencia la satisfacción de los trabajadores causada por el estímulo recibido en su respectiva empresa.

En la segunda pregunta, que indaga si en la organización se perciben efectos positivos en el clima laboral, por el liderazgo ejercido, el 92% respondió estar totalmente de acuerdo, mientras el 8% señaló estar de acuerdo. No hubo empleados en desacuerdo ni en totalmente en desacuerdo.

En la tercera interrogante, en su empresa se trabaja en condiciones físicas ambientales favorables como parte del clima laboral. En respuesta, el 94% de los participantes en la entrevista está totalmente de acuerdo con la aseveración; el 6% señaló estar de acuerdo.

La cuarta pregunta desea conocer acerca de si se fomentan las relaciones sanas y positivas entre compañeros, lo que incide en el clima laboral. El 92% contestó estar totalmente de acuerdo con la aseveración; mientras, el 8% señaló estar de acuerdo. Ningún empleado optó por las respuestas en desacuerdo ni totalmente en desacuerdo.

En la quinta interrogante, se quiso saber la opinión de los trabajadores en cuanto a si los empleados ven justas las compensaciones y reconocimientos que reciben por su buen desempeño. El 90% de los trabajadores contestó estar totalmente de acuerdo con la aseveración; es decir, están conformes con las compensaciones y reconocimientos. El 10% restante expresó estar de acuerdo.

Con la sexta pregunta se desea complementar la existencia un factor importante para el mantenimiento del clima laboral favorable: Existen oportunidades de aprendizaje y desarrollo para su crecimiento personal.

Para los trabajadores de estas empresas es un privilegio estar incorporados en ellas; porque sienten que se les reconoce su aporte a la organización. Otro punto relevante es la estabilidad laboral y las nuevas y mejores oportunidades a las que tienen acceso.

Considerando que tanto Banco General, la Autoridad del Canal de Panamá y Copa Airlines liderizan el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa en Panamá, entonces significa que existe una clave para mantener en esa puntuación y tiene que ver con la motivación de los empleados dentro del clima laboral; ya que, si existe armonía en todos sus ambientes, la productividad va a ser mayor y los resultados empresariales irán subiendo.



Conclusiones

La aseveración de que el clima laboral incide en el grado de motivación de los trabajadores de Banco General, Autoridad del Canal de Panamá y Copa Airlines es evidente, ya que en los resultados de la entrevista y en las investigaciones de diversos autores se reafirma que existe una relación innegable de ambos términos: el clima laboral sí incide en la motivación de los trabajadores.

El motivo por el cual estas empresas están dentro de las tres primeras es porque mantienen políticas equilibradas de personal junto al Código de Ética de la empresa. Estas políticas son desarrolladas basadas en normas específicas de respeto mutuo, incentivos, respeto de la jornada laboral, capacitaciones frecuentes y en un buen ambiente laboral agradable.

Por ello, cuando el trabajador cuenta con todas las herramientas para realizar un trabajo de calidad, un clima placentero basado en las normas éticas, entonces se está trabajando en pro del éxito de la empresa y, sobre todo, manteniéndose dentro de las primeras empresas de mayor competitividad y calidad. El mundo globalizado es cambiante y toda empresa debe cumplir con los estándares para seguir en el mercado mundial de la mano de su recurso humano.

Referencias Bibliográficas

- Autoridad del Canal de Panamá. (28 de junio de 2019). principios de ética y conducta. Obtenido de <https://pancanal.com/wp-content/uploads/2021/09/principio-de-etica.pdf>
- Banco General. (2018). *Informe de Responsabilidad Social 2017*. Panamá. Obtenido de <https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/gobierno-corporativo/2018/18-Informe-RSE-Voluntarios-2017.pdf>
- Banco General. (octubre de 2022). Código de ética y conducta. Obtenido de <https://www.bgeneral.com/wp-content/uploads/2022/11/Codigo-de-Etica-octubre-2022.pdf>
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *16(28)*. Bogotá, Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001
- Copa Airlines. (2021). Reporte de sostenibilidad. Obtenido de <https://www.copaair.com/assets/COPA-Memoria-2021-v2.pdf>
- Copa Airlines. (2021). Reporte de sostenibilidad 2021. Obtenido de <https://www.copaair.com/assets/COPA-Memoria-2021-v2.pdf>
- De los Ríos, S. (abril de 2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público. Lima, Perú. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3520/TSP_AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Flórez, L., & Mora, E. (18 de 12 de 2019). Análisis del clima y cultura organizacional en el Hospital de Tabio: caso de estudio. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/c207/f4b38037f43407d21e88095f2d6a664aa5c6.pdf>
- Guerrero, S., & Jeimmy, L. (2020). Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores del a Fundación Liceo Internacional. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17963/Disertaci%C3%B3n%20Guerrero%20Samantha%20L%C3%B2pez%20Jeimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macedo, S. (29 de junio de 2021). INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DENTRO DE UNA EMPRESA. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/influencia-del-clima-laboral-en-la-motivaci%C3%B3n-de-los-macedo-arellano/?originalSubdomain=es>
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. 26(94). Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Macías, M., Ruiz, S., & Valdivieso, P. (agosto de 2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. 41(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000200006&script=sci_arttext&tlng=pt
- Martínez, E. (29 de abril de 2019). EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA en la motivación de los TRABAJADORES. ESTUDIO DE CASO en una empresa de servicios. España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/42512/TFG-O-1886.pdf;jsessionid=7120708752EFC152418A8AE81CC87AD2?sequence=1>
- Rivera, C. (23 de 2 de 2018). DIAGNÓSTICO AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CANAL DE PANAMÁ Y ESCLUSAS DE MIRAFLORES. Villavicencio. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12101/2018camilorivera.pdf?sequence=1>



Impacto del uso de Chatbots con inteligencia artificial en la auditoría de tecnologías de información en PYMES panameñas

Impact Of Using AI-Powered Chatbots On Information Technology Audits In Panamanian SMES

Nelva Esther Benavides Pinto

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

Correo: nelva.benavides@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0003-9453-984X>

Cándida T. Moreno B.

Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Azuero, Panamá

Correo: candida.moreno@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0006-3164-5524>

Recibido: 25-03-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9037>

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo, analizar el impacto de los chatbots en la optimización de procesos de auditoría de TI en las PYMES panameñas, identificando beneficios y limitaciones de su implementación. Se empleó una metodología de investigación documental y analítica, enriquecida con entrevistas semiestructuradas realizadas a 15 gerentes de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Panamá, con el propósito de profundizar en sus perspectivas y experiencias organizacionales. Los datos fueron procesados mediante análisis cualitativo, complementado con el uso del software SPSS para validar la confiabilidad de los instrumentos aplicados. Los hallazgos evidenciaron que la implementación de chatbots contribuye significativamente a mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta, incrementar la satisfacción del cliente y optimizar el uso de los recursos organizacionales. Sin embargo, se identificaron riesgos relacionados con privacidad de datos, sesgos, complejidad técnica y falta de capacitación. La integración de chatbots tiene un impacto positivo en la competitividad de las PYMES en Panamá. No obstante, es necesario reforzar la seguridad, capacitar al personal y aplicar planes de mejora continua para garantizar sostenibilidad.

Palabras clave: Chatbots, inteligencia artificial, auditoría, PYMES, tecnología.

ABSTRACT

This article aims to analyze the impact of chatbots on optimizing IT audit processes in Panamanian SMEs, identifying both the benefits and limitations of their implementation. A documentary and analytical research methodology was employed, enriched by semi-structured interviews conducted with 15 managers of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Panama, to deepen understanding of their organizational perspectives and experiences. The data were processed through qualitative analysis, complemented using SPSS software to validate the reliability of the applied instruments. The findings revealed that chatbot implementation significantly enhances operational efficiency, reduces response times, increases customer satisfaction, and optimizes the use of organizational resources. However, risks were identified related to data privacy, algorithmic bias, technical complexity, and lack of staff training. The integration of chatbots has a positive impact on the competitiveness of SMEs in Panama. Nevertheless, it is essential to strengthen security measures, train personnel, and implement continuous improvement plans to ensure long-term sustainability.

Keywords: Chatbots, artificial intelligence, audit, SMEs, technology.



Introducción

En la actualidad, un chatbot con Inteligencia Artificial, establece conversaciones con tu cliente por aquellos canales digitales por los que este decide comunicarse con tu marca, ya sea la web o chats instantáneos como WhatsApp o redes sociales.

Estas conversaciones automatizadas se convierten en interacciones de calidad, gracias a la capacidad cognitiva de los chatbots. La inteligencia artificial (IA) está revolucionando múltiples aspectos de la vida cotidiana, y el ámbito empresarial no es la excepción. La capacidad de las máquinas para aprender, razonar y tomar decisiones ha abierto un nuevo horizonte de posibilidades para mejorar la productividad en las organizaciones. (aunoa 2022).

En el caso de las Pequeñas y Medianas Empresas-Pymes, en Panamá, la utilización de chatbots e inteligencia artificial se ha convertido en una herramienta que posibilita la automatización de procesos, acelera la comunicación, mejora la experiencia del usuario y constituye un factor diferencial para las organizaciones que los implementan.

Por su parte, (de Paco Gambín, 2018) hace mención sobre las ventajas y desventajas de los chatbots. De acuerdo con los beneficios derivados de la implementación de los chatbots, los cuales se describen a continuación:

Ventajas

- Los chatbots como el servicio 24 horas o las respuestas inmediatas.
- Los chatbots utilizan un lenguaje conversacional ya sea escrito o hablado (reconocimiento de voz).
- Las plataformas de mensajería como Whatsapp, Facebook Messenger o Telegram, aunque este último en menor medida han ido cobrando importancia entre los usuarios y todos se comunican a través de éstas.
- Uso como herramienta de marketing.

Desventajas del uso de los chatbots

- De acuerdo con el autor Aparicio, una de las principales desventajas de los chatbots es que todavía están en desarrollo, por lo tanto, no se puede pretender que éstos cumplan con todas las prestaciones que los usuarios desean.
- La poca alimentación de información a estas herramientas. Es decir, para que los chatbots tengan respuestas ricas en información y contesten a todo aquello que el usuario desee se le debe de alimentar bien porque, si no, su respuesta será pobre.
- Otro de los puntos negativos de los chatbots es la gestión de los mismos. Es decir, se pueden generar ciertas expectativas de ellos, pero para que éstas se cumplan se deben saber gestionar. Puesto que los chatbots son herramientas que prestan un servicio y a pesar de poseer inteligencia artificial están programados por seres humanos.

En la actualidad, la incorporación de la inteligencia artificial y de los chatbots en las PYMES representa una ventaja competitiva al agilizar procesos de información, potenciar las ventas y mejorar el conocimiento sobre los clientes, sus necesidades y preferencias. Además, proyecta una imagen moderna y vanguardista de los negocios. Sin embargo, junto con estas ventajas también surgen desventajas que, aunque no siempre son percibidas por los usuarios finales, deben ser



gestionadas por las empresas. Estas, no se limitan únicamente al aspecto económico, sino que también involucran la gestión de datos, que deben cumplir con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Asimismo, la incorporación de la IA demanda un nivel de mantenimiento elevado y la participación de profesionales altamente calificados para garantizar su correcto funcionamiento.

Por otro lado, (Aparicio Gómez, Ostos, & Feigenblatt, 2023) describe, "En la era de la inteligencia artificial, la competencia digital emerge como un pilar esencial para el desarrollo humano. Aparicio et al. (2023) exploran en detalle este concepto, destacando cómo se ha convertido en una destreza crucial en un mundo cada vez más digitalizado".

Materiales y método

La metodología de este estudio se centra en una investigación documental y analítica, enriquecida con entrevistas a empresas que han implementado chatbots en sus procesos.

Entre los medios empleados para recolectar información para esta investigación, están las entrevistas personales semiestructuradas a 15 gerentes de pequeñas y medianas empresas (PyMES) en Panamá; Además, la aplicación de cuestionarios a profesionales del área mencionada, como lo son contadores, gerentes, con el fin de evidenciar el conocimiento que tienen estas personas acerca del tema investigado.

Los datos recolectados fueron analizados mediante técnicas de análisis mixto (cuantitativo y cualitativo), con el fin de identificar patrones y temas comunes. Las fuentes humanas consideradas corresponden a personas con experiencia en tecnología automatizada, gerentes o administradores de empresas, así como profesionales de la contabilidad, tanto organizacional como independiente. Este enfoque permitió analizar la efectividad de la implementación de la inteligencia artificial en el contexto de las pequeñas y medianas empresas.

Del total de la población de PYMES en la ciudad de Panamá, la muestra estuvo compuesta exclusivamente por personal de gerencia y del área contable perteneciente a la Asociación de Contadores de Panamá.

El grupo seleccionado corresponde a 15 profesionales que desempeñan funciones en la gestión de PYMES y que respondieron los instrumentos de recolección de datos. Las respuestas fueron seleccionadas de manera aleatoria, considerando que la población total de referencia es amplia.

Tabla 1

Muestra de la población objeto de estudio

Grupo	Cantidad	%
Profesionales del área de gerencia	15	100%

El instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central, ya que debe registrar datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador desea enfocar.



Además, de las entrevistas se utilizó el instrumento cuestionario, en el cual se desarrollaron preguntas abiertas, acerca de la implementación de tecnologías en las pequeñas y medianas empresas de nuestro país. Al diseñar los instrumentos empleados en la presente investigación, se mantuvo la relación de búsqueda de datos para medir el grado de relación de la tecnología y la buena administración.

Instrumentos.

Cuestionario (tipo encuesta semiestructurada)

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semiestructuradas para que proporcionen información necesaria que sustentará la importancia de utilizar los chatbots como herramienta tecnológica en las Pymes de nuestro país. Estas serán preguntas abiertas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener más información sobre temas deseados.

Se trata de un formulario específico para los profesionales de gerencia y contabilidad que atienden a la pequeña y mediana empresas para identificar el tipo de sistemas automatizados y la aplicación de esta como herramienta para mejorar el rendimiento económico. Las respuestas permitirán contrastar opiniones y criterios en cuanto a la temática y de esa manera arribar a conclusiones válidas para la solución o esclarecimiento del problema de investigación.

Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante:

- **Juicio de expertos:** Se solicitó la opinión de tres profesionales del área tecnológica, los cuales evaluaron de manera independiente la relevancia, coherencia y claridad de los ítems de los instrumentos de recolección de datos aplicados en este estudio. Cabe destacar que las preguntas diseñadas para el cuestionario tipo encuesta que se aplica a la población objeto de estudio, están conforme con el título y el objetivo presentado en esta investigación.

Confiabilidad

- **Método estadístico:** Para establecer la validez y confiabilidad del instrumento diseñado para la recolección de datos, se efectúa un análisis del diseño, de manera que se apegue a los objetivos, acordes con las variables; toda vez, que los datos obtenidos son utilizados para medir los indicadores y a través del programa SPSS, se logra medir la validez y confiabilidad de los ítems. Siendo así, se toma en consideración que el valor según el coeficiente Alfa de Cronbach = 1 mayor será la consistencia. Este análisis lo fue revisado por un profesional de la estadística. Por tanto, en función a las siguientes escalas se realiza la evaluación y se tomarán en cuenta:
 - **Coeficiente Alfa > 9 es excelente**
 - **Coeficiente Alfa > 8 es bueno**
 - **Coeficiente Alfa > 7 es aceptable**
 - **Coeficiente Alfa > 6 es cuestionable**

**Tabla 2**

Estadísticos de fiabilidad en el índice alfa de Cronbach, en el instrumento aplicado a la población objeto de estudios, 2025

Alfa de Cronbach	N de elementos
955	14

Tratamiento de la información

Para la revisión de los datos recolectados en los instrumentos se efectúa la verificación de los ítems seleccionados que estarán clasificados por variables; de manera que, las respuestas y sus cifras permitan identificar las tendencias de la población en cuanto al tema de estudio. Los datos son procesados mediante el programa computarizado SPSS, versión #23, haciendo uso de un procedimiento estadístico confiable, aceptado por la comunidad científica.

Técnica de análisis de la información

El análisis de los resultados se efectúa a partir del instrumento de recolección de datos, porque surge como producto de las respuestas del cuestionario y la entrevista realizada con el objeto de conocer la opinión de la población estudiada, con la interrelación de los objetivos y las variables. Los resultados permiten la vinculación de las necesidades observadas, con la propuesta, de forma útil.

De igual manera, los análisis o discusión de los resultados son productos de la interpretación, confiabilidad y viabilidad que ofrece la aplicación del programa SPSS, con su procedimiento estadístico.

En la trayectoria investigativa de este estudio se ha procurado que los resultados sean un instrumento objetivo que permita desarrollar una propuesta para la efectiva y más clara comprensión de la forma como la auditoría forense funciona como herramienta para detectar el fraude y delitos económicos en la pequeña y mediana empresa de nuestro país.

Técnica de presentación de los datos

Las técnicas de tratamiento de la información de los instrumentos empleados para la recolección de datos consisten en aquellos documentos que facilitarán a los investigadores el medio para captar la información relacionada con el tema.

Luego de la recopilación de datos, se realizará un proceso de tabulación de los datos, los resultados se presentan de forma que sean fácilmente entendidos y poder explicar cualquier elemento que pudiera dar origen a una posible confusión en los datos o una errónea interpretación.

Para aclarar el análisis de las variables, los indicadores se clasificaron facilitando así, la exposición de los datos en forma numérica en cuadros con una relación de respuestas versus alternativas (siempre, casi siempre, nunca y casi nunca). Es decir que, en la encuesta se clasificaron las respuestas a los ítems, de acuerdo con las variables en estudio.



En el presente estudio los gráficos se emplean para expresar, visualmente, los valores numéricos que aparecen en los cuadros. Se utilizan en esta investigación las gráficas de barra, como representación visual de los datos obtenidos en las encuestas y para observar la relación entre la magnitud de las respuestas expresadas numéricamente y las frecuencias con que se producen las mismas.

El chatbot se puede definir como el agente virtual (robot) que realiza la primera interacción con el cliente, ya sea de forma textual o mediante una llamada, cuando se contacta con el centro de atención al cliente de una empresa pyme. El objeto de estudio recibe otros nombres como asistente, agente conversacional (AC) o asesor virtual. Detrás de cada interacción entre un humano y un agente virtual existe un software que permite reconocer, entender, aprender y responder al cliente en tiempo real. Los chatbots pueden resultar muy beneficiosos para la gestión, puesto que, a diferencia de los humanos, las máquinas no necesitan descansar, lo que permite ofrecer atención ininterrumpida y con mayores ventajas en la relación costo-beneficio. Naturalmente, empresas de todos los sectores industriales implementan agentes conversacionales en su servicio al cliente para gozar de estos beneficios.

Los Chatbots hacen uso de varias tecnologías para poder llevar a cabo sus objetivos, que son comprender lo que les pregunta el usuario y responder de forma coherente a dichas cuestiones. Pueden estar programados de diferentes formas para diversos tipos de uso, pudiendo contener IA o no.

En la actualidad, la IA no tiene una definición única y aceptada, ya que, al ser una ciencia compleja, nueva y cambiante, proporcionar una definición exacta de esta es casi imposible (Pascual, 2019). Esta ciencia abarca una amplia gama de campos de investigación en la que se pueden encontrar varias definiciones de autores llevadas a su rama de estudio. El primer uso del término "Inteligencia Artificial" se empieza a perfilar en los años 50 en la Conferencia de Dartmouth, por la Fundación de la Inteligencia Artificial: "Proceder sobre la base de la conjetura de que cada aspecto del aprendizaje o cualquier otra característica de la inteligencia puede, en principio, describirse con tanta precisión que se pudiera construir una máquina lo simulara". Esta Fundación fue creada por John McCarthy (de la Universidad de Dartmouth), Marvin Minsky (de la Universidad de Harvard), Nathaniel Rochester (IBM) y Claude Shannon (de Laboratorios telefónicos Bell). Descrito por (Gómez Lorente, 2021), en su trabajo de fin de grado, titulado: "Inteligencia Artificial y PYMES: Chatbots".

Las nuevas tecnologías han transformado significativamente la manera en que las empresas operan y se relacionan con sus clientes en los últimos años, una de las tendencias destacadas es la automatización de procesos, que implica la implementación de sistemas o software capaces de llevar a cabo acciones predefinidas o programadas, siguiendo reglas y pautas establecidas, el propósito fundamental de esta automatización es agilizar y optimizar la ejecución de procesos empresariales.

Según Angulo Zegarra y Fernandez Zavaleta (2023), la implementación de chatbots, como forma de automatización, ha demostrado ser altamente efectiva en la mejora del proceso de atención al cliente, los autores señalan que "Dado lo simple que es para los clientes usar un chatbot y, lo que es más importante, la rapidez con que se responden sus preguntas es una herramienta adecuada



para mejorar el proceso de atención al cliente" . A través de estos asistentes virtuales, las empresas pueden aumentar la capacidad de atención y abordar las inquietudes de los clientes de manera más rápida y eficiente, en este contexto, la automatización no solo optimiza las operaciones internas de las empresas, sino que también contribuye a una experiencia más satisfactoria para los clientes.

La transformación digital es un proceso importante que tiene el potencial de generar beneficios significativos para las empresas, las organizaciones y la sociedad en general, afecta a todos los ámbitos de la sociedad, incluidas las pequeñas y medianas empresas (PYMES). En el caso de las PYMES que brindan servicios de internet en la ciudad de Cañar, la transformación digital tiene el potencial de abordar desafíos cruciales que enfrentan estas empresas en la era digital. En un contexto donde la conexión a internet se ha convertido en un componente esencial para la vida cotidiana y el desarrollo empresarial, comprender y superar las barreras existentes es imperativo, las PYMES que brindan servicios de internet en Cañar enfrentan problemas desde procedimientos de atención al cliente hasta infraestructura tecnológica. (Martínez Ochoa, B., Ordoñez Espinoza, C., 2024).

Con el uso de chatbots para Pymes es posible minimizar este problema, pues es posible automatizar los procesos más sencillos, las preguntas o dudas más frecuentes o el estado de los pedidos, tareas que aportan poco valor, destinando a los recursos humanos a tareas en las que se requieran procesos más complejos o de una empatía que solo pueden aportar los humanos; en definitiva a aportar mayor valor. (aunoa, 2024).

Cada vez más, en un entorno extremadamente competitivo, las empresas de todo el mundo han entrado en una carrera constante por conseguir la atención de los clientes, y no hay forma más efectiva de hacerlo que proporcionando una atención personalizada, segura, eficiente y, sobre todo, instantánea.

Incorporar chatbots a los sistemas de soporte y atención al cliente es la mejor manera de asegurar una evolución de la empresa hacia las nuevas exigencias de los usuarios en esta era de la inmediatez.

Permite **Incorporar chatbots** a los sistemas de soporte y atención al cliente es la mejor manera de asegurar una evolución de la empresa hacia las nuevas exigencias de los usuarios en esta era de la inmediatez. Hacer sentir a los clientes que siempre estás ahí, dispuesto a resolver cualquier cuestión que plantean y que su experiencia es lo más importante, este es el nuevo camino al éxito de cualquier compañía. (aunoa, 2024).

Los avances tecnológicos impulsan la competitividad y exigencia de los clientes, lo que representa un reto para las empresas a la hora de mantenerse a la vanguardia para ser capaces de cumplir las expectativas de la demanda agregada. La Industria 4.0 supone un progreso en términos de uso de bases de datos, del Internet de las cosas, del blockchain y de la inteligencia artificial (IA) Las aplicaciones crecen, y las empresas dedican más recursos para aplicar estos avances en la atención a sus clientes con el objetivo de lograr o mantener la deseada ventaja competitiva.

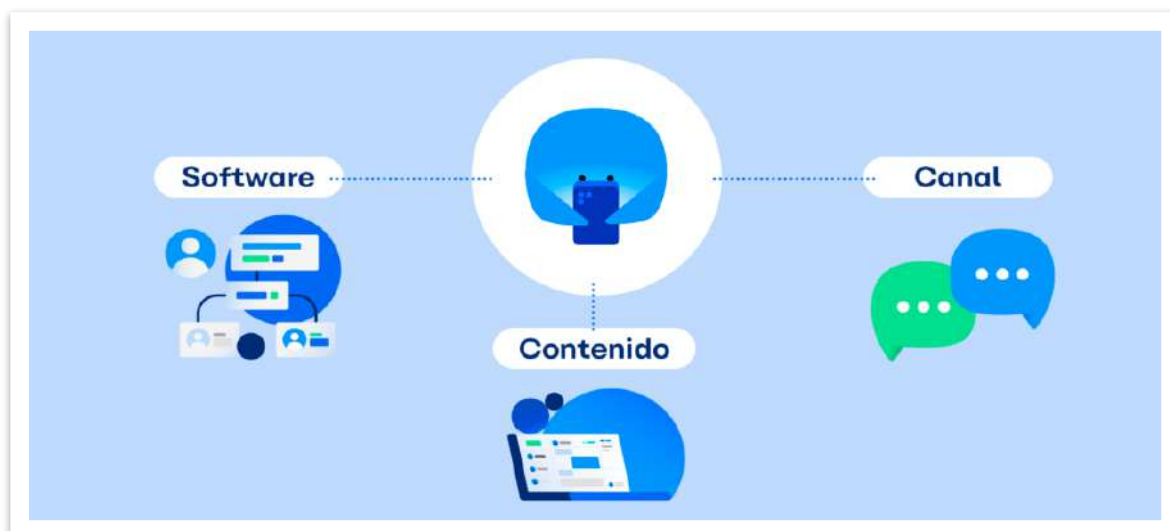
(Redacción APD, 2023), explica cómo funciona una chatbot, el funcionamiento de los chatbots o asistentes virtuales se nutre de la utilización de tecnologías relacionadas con el aprendizaje del lenguaje natural, como son las siguientes:

- Procesamiento del lenguaje natural (PLN): se usa para dividir la petición del usuario en frases o palabras, además de adaptar letras minúsculas, mayúsculas, y corregir errores ortográficos.
- Comprensión del lenguaje natural (CLN): esta tecnología entra al chatbot para entender su mensaje, a partir de recursos léxicos y semánticos. Esta herramienta es el punto de partida para generar diálogos coherentes y fluidos.
- Generación del lenguaje natural (GNL): permite al chatbot ofrecer experiencias de usuario personalizadas y adaptadas a sus necesidades. Para ello, emplea un lenguaje natural y evita las respuestas prediseñadas.

Si bien es cierto que tiempo atrás los chatbots solo podían ofrecer respuestas a preguntas frecuentes cerradas, hoy en día son capaces de comprender todo el contexto, la intención del usuario y su necesidad.

Figura 1

Elementos de Chatbots



Fuente: Tomado de (Blipblog, 2023) en su artículo llamado: " Chatbot: qué es, cómo funciona y qué beneficios tiene".

Implicaciones de los asistentes virtuales (chatbots) en el ámbito empresarial

(Gómez Lorente, 2021), explican como los Chatbots permiten a la empresa ofrecer un servicio de atención al cliente atemporal, ya que pueden funcionar las 24 horas del día, a la vez que eficaz, proporcionando respuestas a las posibles inquietudes de los usuarios con los que interactúa. Las Redes Neuronales Artificiales (RNA) son una de las bases sobre las que parten los Chatbots, que permiten que sea la propia IA la que depure sus diálogos, modelos de respuesta, y procesamiento de inputs entre otras muchas funciones.

La implementación de Chatbots ha demostrado una mayor eficiencia y rendimiento en entornos organizacionales debido a su capacidad para manejar grandes volúmenes de datos, analizar información, medir resultados, adjuntar y archivar documentos de manera eficaz. Además de estas



capacidades, los chatbots pueden diseñar sistemas y algoritmos que se pueden aplicar en diversas actividades, explorando nuevos enfoques y obteniendo una diversidad de resultados. (Rivera, Robert Julio Contreras, 2024).

Resultados y discusión

En Panamá, los chatbots y la IA están ganando terreno para las PYMES, con herramientas que mejoran la productividad y la atención al cliente. Empresas locales y nacionales están utilizando chatbots en plataformas como WhatsApp para automatizar consultas, gestionar pedidos y aumentar las ventas. La Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME) ha lanzado chatbots como MAIA MYPE IA para guiar a los empresarios en áreas como finanzas y ventas.

Beneficios para las PYMES en Panamá

- **Incremento en la efectividad:** Las pequeñas y medianas empresas que implementan inteligencia artificial, como los chatbots, informan un crecimiento en su efectividad.
- **Optimización del servicio al cliente:** Es posible automatizar respuestas y dudas las 24 horas, todos los días de la semana, lo que mejora la satisfacción del cliente.
- **Automatización de procesos de venta:** Los chatbots son capaces de manejar pedidos atraer clientes potenciales mediante diversos canales, como WhatsApp, Facebook y la página web.
- **Asistencia en la administración empresarial:** Recursos como MAIA MYPE IA brindan apoyo a los emprendedores con consejos relacionados con ventas, tarifas y legalización de negocios.

Ejemplos de aplicación en Panamá

- **MAIA MYPE IA:** Creada por AMPYME, OIT y Mitradel, es una asesora virtual que opera en WhatsApp para guiar a los empresarios.
- **Cable & Wireless Panamá:** Utilizó WhatsApp con IA para mejorar la atención al cliente, recuperar clientes inactivos y aumentar la recaudación de pagos.
- **Banco General:** Implementó un chatbot para responder preguntas sobre servicios bancarios, lo que optimizó la eficiencia y redujo la carga de trabajo del personal.
- **Farmacias Arrocha:** Usaron un chatbot para asistir en la búsqueda de productos y la realización de pedidos en línea.
- **Empresas de tecnología:** Compañías como Por Contar y Live Connect ofrecen soluciones de chatbots adaptadas a las necesidades del mercado panameño, incluyendo la personalización y la integración con múltiples plataformas de mensajería.

Consideraciones para las PYMES

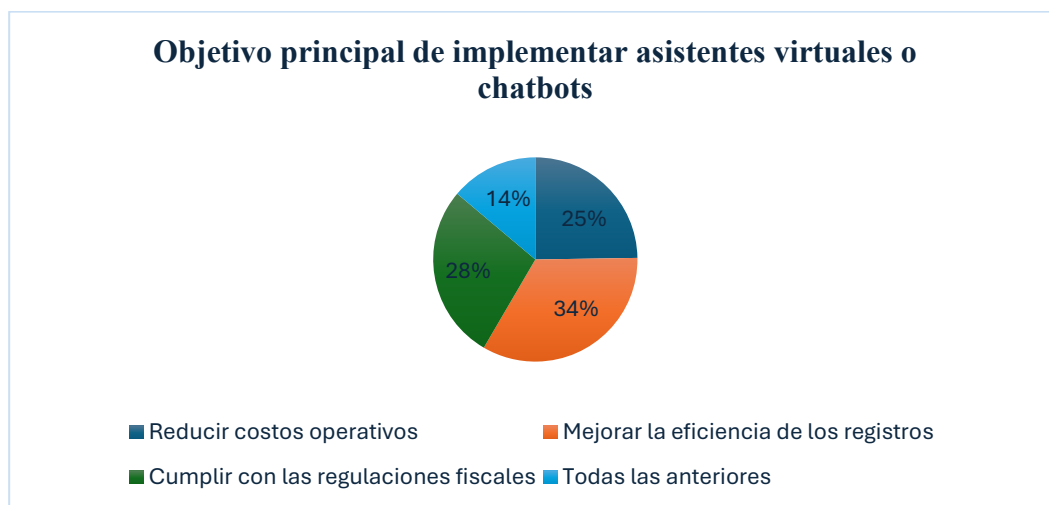
- **No es necesario desarrollar tecnología desde cero:** Muchas herramientas de IA ya están listas para ser integradas en las plataformas que las empresas ya utilizan.

- **Adaptabilidad:** Es importante elegir o crear soluciones que se adapten al contexto local, como las ofrecidas por Buzwave AI, que desarrolla soluciones para el mercado centroamericano.
- **Integración con la atención humana:** La combinación de chatbots y personal humano puede ser una estrategia muy efectiva para resolver problemas complejos y mejorar los procesos.

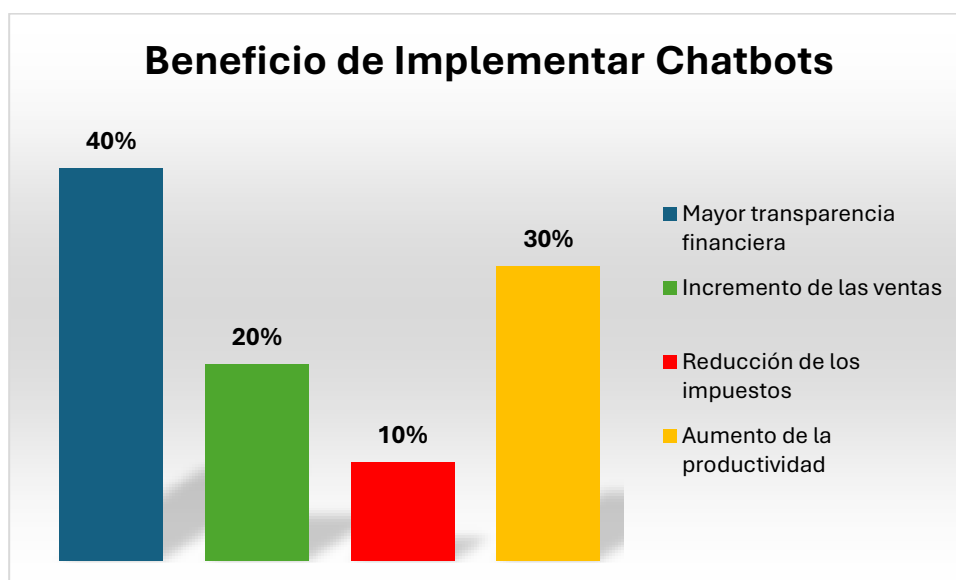
Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos a partir de las entrevistas post-implementación. Es indudable que la aportación del nuevo chatbot basado en ChatGPT puede ser de gran ayuda a la hora de realizar las actividades y procesos comerciales de cualquier empresa.

Figura 2

Objetivo principal para la implementación de chatbots



Análisis: Observamos en la Figura 1 que el 34% de los encuestados opinan que mejorar la eficiencia de los registros es muy importante en una organización, el 28% considera que cumplir con las regulaciones tributarias y el pago de los impuestos, el 25% indica que es importante reducir costos de operación y el 14% opina que todas las respuestas anteriores son importantes para que una empresa sea productiva.

Figura 3*Beneficios de implementar chatbots*

Los resultados de la Figura 2, revelan que el 40% de los encuestados identificaron la obtención de una mayor transparencia financiera como el principal beneficio de establecer chatbots en los procedimientos de registro de transacciones financieras. Por otro lado, el 30% de los participantes señaló que otro beneficio importante sería el aumento de la productividad entre los colaboradores. El 20% opina que las ventas se pueden incrementar y un 10% expresa que se puede reducir impuestos.

Estos hallazgos destacan la percepción generalizada de que la claridad de que los chatbots son especialmente útiles en los procedimientos y no solo promueve la transparencia en las operaciones financieras, sino que también puede tener un impacto positivo en el rendimiento laboral y la eficiencia del equipo.

Tabla 3*Importancia de la implementación de chatbots en las empresas.*

Indicador	Antes de Implementación	Después de Implementación
Tiempo de Respuesta	24 horas	1 hora
Satisfacción del Cliente	60%	90%



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens

Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Costos Operativos Mensuales

\$5000

\$3000

Después de realizar el estudio mediante un análisis comparativo entre empresas que utilizan asistentes virtuales y aquellas que aún no han dado el salto tecnológico hacia la virtualidad podemos observar que las que utilizan asistentes virtuales, muestran una mejora del 30% en la eficiencia operativa y una reducción del 40% en los costos operativos.

- Mejora de la Eficiencia Operativa: los chatbots han demostrado ser efectivos en la automatización de tareas repetitivas, permitiendo a los empleados enfocarse en tareas más estratégicas.
- Satisfacción del Cliente: la capacidad de los chatbots para proporcionar respuestas rápidas y precisas ha mejorado notablemente la experiencia del cliente.
- Reducción de Costos: la implementación de chatbots ha resultado en una reducción significativa de los costos operativos.

Es evidente que los tiempos que corren exigen a las empresas adaptarse a la demanda tecnológica que rige el mundo contemporáneo, y más aún todavía tras haber vivido una pandemia, el COVID-19, la cual ha acelerado este proceso.

Por lo que señala Blip (2023), que incorporar de manera progresiva estas novedosas tecnologías es imprescindible si se quiere competir en un mercado inmenso y globalizado. Los Chatbots son una de estas mencionadas tecnologías que ayudan a las empresas a ser competentes y ofrecer sus servicios, como se ha expuesto anteriormente.

Los Chatbots se presentan como una herramienta versátil y en progreso de desarrollo, que hoy en día son extremadamente útiles en la función que desempeñan y que además tienen un gigantesco potencial.

Sin embargo, también es necesario abordar los desafíos relacionados con la calidad de la interacción, la gestión de datos y la privacidad para asegurar una adopción exitosa y sostenible de estas tecnologías.

La información de la que disponemos nos hace ver a estos Chatbots como una herramienta ideal para las Pymes, ya que carecen de un presupuesto tan elevado como las multinacionales u otras empresas más grandes que pueden permitirse otras herramientas para cumplimentar las funciones que desempeñan los Chatbots.

Conociendo sus limitaciones y teniendo en cuenta las ventajas que aportan a la empresa concluimos que la aplicación de los Chatbots, en especial en las Pymes por la diferencia presupuestal, son una herramienta recomendable por todo lo bueno que aportan.

Conclusiones

Como se observa a lo largo del artículo se analizó el impacto de la integración de los asistentes virtuales en la eficiencia operativa a través de una entrevista post-implementación de los cuales se obtuvieron los siguientes puntos relevantes:



El impacto de la integración de la virtualidad en la eficiencia operativa de las PyMES en Panamá es significativo.

Las pequeñas y medianas empresas han tenido que adaptarse rápidamente para no quedarse atrás. **La digitalización**, lejos de ser una barrera, **se presenta como una gran aliada**: les permite ser más competitivas, ahorrar costes, automatizar procesos y, sobre todo, ofrecer un servicio ágil y eficaz. (Howard, 2021).

En conclusión, los hallazgos identificados en esta investigación proporcionan una base sólida para abordar los desafíos actuales y futuros en materia de seguridad de la información en los sistemas de inteligencia artificial.

Para futuras investigaciones, este artículo sugiere explorar los siguientes aspectos para ampliar el conocimiento y mejorar la implementación de chatbots en PYMES.

Referencias Bibliográficas

- Blipblog. (11 de 12 de 2023). Chatbot: qué es, cómo funciona y qué beneficios tiene. *Blipblog*.
Obtenido de <https://www.blip.ai/blog/es/chatbots/chatbot-que-es/>
- Aparicio Gómez, O. Y., Ostos, O. L., & Feigenblatt, O. (diciembre de 2023). Competencia digital y desarrollo humano en la era de la Inteligencia Artificial. *Revista Hallazgos*, 20(40), 217-235. doi:<https://doi.org/10.15332/2422409X>
- Aunoa. (18 de Agosto de 2022). 5 beneficios de automatizar procesos administrativos. *Aunoa*,
<https://aunoa.ai/blog/beneficios-automatizar-procesos-administrativos-negocio/>.
- Aunoa. (26 de 11 de 2024). ¿Cuáles son los beneficios de un chatbot para Pymes? *aunoa*.
Obtenido de <https://aunoa.ai/blog/cuales-son-los-beneficios-de-un-chatbot-para-las-empresas/>
- De Paco Gambín, P. (2018). *RediUMH*. Obtenido de Universitas Miguel Hernández:
<http://dspace.umh.es/bitstream/11000/7535/1/TFG-DePaco%20Gambin%2C%20Patricia.pdf>
- Gómez Lorente, L. M. (2021). *Inteligencia Artificial y PYMES: Chatbots*. Cartagena: Repositorio UPCT. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10317/10188>
- Howard, F. (9 de Febrero de 2021). *driv.in blog*. Obtenido de https://driv.in/blog/desafios-digitalizacion-en-pymes?utm_term=&utm_campaign=S-BLOG&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=8759955348&hsa_cam=21032203903&hsa_grp=167541494388&hsa_ad=691170862688&hsa_src=g&hsa_tgt=aud-1087626030143:dsa-2059257533185&hsa
- Joan-Francesc Fondevila-Gascón. (4 de Marzo de 2024). El chatbot como factor de éxito comunicativo, de. Obtenido de <https://doi.org/10.24265/cian.2024.n19.02>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- Martínez Ochoa, B., Ordoñez Espinoza, C. (15 de mayo de 2024). Transformación digital en la gestión de atención al cliente en las PYMES de servicios de internet en la ciudad de Cañar. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. *Transformación digital en la gestión de atención al cliente en las PYMES de servicios de internet en la ciudad de Cañar. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Obtenido de www.doi.org/10.36390/telos262.12
- Redacción APD. (14 de Agosto de 2023). Qué es un chatbot, cómo funciona y qué beneficios aporta a las empresas. APD. Obtenido de <https://www.apd.es/chatbots-gran-apuesta-empresas-modernas/#:~:text=Los%20chatbots%20utilizan%20algoritmos%20de,humano%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.>
- Rivera, Robert Julio Contreras. (30 de Septiembre de 2024). *INTEGRACIÓN DE CHATBOTS EN ENTORNOS ORGANIZACIONALES PÚBLICAS: RETO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN*. Obtenido de <https://doi.org/10.5281/zenodo.14673456>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Administración, Corrupción y Desarrollo en América Latina: una revisión documental

Administration, Corruption, and Development in Latin America:
a documentary review

Rodrigo Ocalagán Costa

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

Correo: rodrigo.ocalagan-c@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0000-2828-9588>

Recibido: 10-10-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9038>

RESUMEN

Este artículo presenta una revisión documental de tipo narrativo-analítico sobre la relación entre integridad y desarrollo humano en América Latina. Se emparejaron los valores del Índice de Desarrollo Humano (IDH, 2023) y del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC, 2024) para 20 países de la región y se analizaron los puntajes correspondientes. El método incluyó descripción comparada (Tabla 1), contraste con referencias internacionales (Top-15 y Bottom-10 por IDH; Tablas 2 y 3), y pruebas de asociación mediante correlación de Spearman (ρ), complementadas con una recta de tendencia OLS (R^2). Los resultados muestran un gradiente positivo entre IPC e IDH ($\rho = 0,77$; $p < 0,001$; $n = 20$). La asociación se mantiene robusta al excluir dos observaciones atípicas leves (Panamá y Argentina), con $\rho = 0,79$ ($p < 0,001$; $n = 18$). El análisis identifica heterogeneidad intrarregional y desalineaciones puntuales atribuibles a estructuras productivas y capacidades estatales diferenciadas. Desde la administración público privada, los hallazgos sugieren priorizar controles internos, compras y contrataciones transparentes, debida diligencia de terceros y gestión de riesgos de cumplimiento para reducir costos de transacción y riesgos reputacionales. El estudio es transversal y descriptivo; no infiere causalidad y se basa en indicadores agregados.

Palabras clave: administración de empresas; América Latina; corrupción; desarrollo humano; IDH; integridad pública; IPC.

ABSTRACT

This article presents a narrative–analytical literature review on the relationship between integrity and human development in Latin America. Values from the Human Development Index (HDI, 2023) and the Corruption Perceptions Index (CPI, 2024) were paired for 20 countries in the region and the corresponding scores were analyzed. The method included a comparative description (Table 1), a contrast with international references (Top-15 and Bottom-10 by HDI; Tables 2 and 3), and association tests using Spearman's correlation (ρ), complemented by an ordinary least squares (OLS) trend line (R^2). Results show a positive gradient between CPI and HDI ($\rho = 0.77$; $p < 0.001$; $n = 20$). The association remains robust after excluding two mild outliers (Panama and Argentina), with $\rho = 0.79$ ($p < 0.001$; $n = 18$). The analysis identifies intraregional heterogeneity and specific misalignments attributable to productive structures and differentiated state capacities. From a public–private management perspective, the findings suggest prioritizing internal controls, transparent procurement and contracting, third-party due diligence, and compliance risk management to reduce transaction costs and reputational risks. The study is cross-sectional and descriptive; it does not infer causality and relies on aggregated indicators.

Keywords: business administration; Latin America; corruption; human development; HDI; public integrity; CPI.



Introducción

América Latina concentra una abundante dotación de recursos y una diversidad social y cultural notables; sin embargo, convive con brechas de gobernanza que condicionan su trayectoria de desarrollo (Altomonte & Sánchez, 2016). En ese contexto, Panamá destaca por su modelo de servicios (Canal, puertos, logística y zona libre) y un desempeño en desarrollo humano superior al promedio regional, aun cuando persisten debilidades en integridad (Banco Mundial, 2025). Esta condición, de alto IDH con puntajes IPC que no siempre acompañan los patrones, sugiere un desajuste entre resultados sociales y estándares de control de la corrupción que merece un análisis específico.

La literatura ha documentado un vínculo consistente entre calidad institucional—en particular, el control de la corrupción—y resultados de desarrollo (Mauro, 1995; Ugur, 2014; Tanzi & Davoodi, 2001). Para examinar ese nexo en la región, empleamos dos referentes internacionales comparables: el Índice de Desarrollo Humano (IDH/HDI) del PNUD que se presenta en una escala de 0–1 que integra salud, educación e ingreso; y el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC/CPI) de Transparencia Internacional que se describe con un puntaje de 0–100 donde valores más altos implican menor percepción de corrupción. Por rigor comparativo, en este artículo se analizan los puntajes y no las posiciones del ranking, además, se reporta el IDH con tres decimales.

Desde la administración de empresas, la relación integridad–desempeño no es solo un asunto macro: se traduce en costos de transacción, riesgo reputacional y acceso a financiamiento a nivel organizacional; además, condiciona la efectividad de controles internos, compras y contrataciones transparentes, canales de denuncia y gobierno corporativo (OCDE, 2019; OCDE, 2018; Transparency International, 2008). En entornos con mejores estándares de integridad, las firmas tienden a enfrentar menores fricciones y mayores incentivos para invertir y escalar prácticas de cumplimiento. Por el contrario, déficits de gobernanza pueden erosionar productividad y sostenibilidad, aun cuando el agregado macroeconómico sea favorable (Banco Mundial, 2024).

En consecuencia, este artículo contrasta el IDH (2023) con el IPC (2024, puntaje 0–100) para América Latina y sitúa dichos resultados frente a referencias internacionales (Top-15 y Bottom-10 por IDH). La hipótesis de trabajo es que mayor puntaje IPC (menor percepción de corrupción) se asocia con mayor IDH. Para asegurar comparabilidad, se emplean años pareados y se analizan valores en puntajes y aun que se incluyen los rangos, estos se reportan solo con fines descriptivos. La asociación se evalúa con correlación de Spearman (ρ) y apoyo descriptivo de un ajuste lineal (R^2), sin pretender inferir causalidad. Además, se exploran observaciones atípicas con énfasis en Panamá y en Argentina, por presentar condiciones atípicas, a fin de discutir implicaciones para la administración de empresas y la gestión de integridad público-privada.

Los resultados se presentan en tres pasos: Tabla 1 - América Latina, Figura 1 – Dispersión IDH vs IPC y, Tabla 2 y 3 con fines comparativos; luego, la asociación estadística y los dos casos atípicos (Panamá, Argentina).

Materiales y método

Diseño. Estudio de revisión documental de tipo narrativo-analítico, con contraste descriptivo entre desarrollo humano e integridad en América Latina, y lectura aplicada a administración de empresas. La comparación empareja IDH-2023 (PNUD) con IPC-2024 (Transparencia Internacional, puntaje 0–100).



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Fuentes y periodo. Se consultaron Google Scholar, SciELO y literatura institucional de PNUD (IDH), Transparencia Internacional (IPC) y CEPAL. El periodo temático de referencia fue 2000–2025 (para el marco). Las búsquedas se realizaron entre septiembre y octubre de 2025; idiomas: español e inglés.

Ámbito geográfico. 20 países de América Latina (los reportados en la Tabla 1). Los Top-15 y Bottom-10 por IDH se incluyen solo como referencia internacional (Tablas 2–3); no forman parte de la estimación de asociación para América Latina.

Estrategia de búsqueda. Combinaciones booleanas en título, resumen y palabras clave:

Español: (corrupción OR gobernanza OR integridad pública) AND (América Latina OR Latinoamérica) AND (IDH OR “desarrollo humano” OR IPC).

Inglés: (corruption OR governance) AND (“Latin America”) AND (HDI OR “human development” OR CPI).

Se aplicó rastreo por referencias (snowballing) de los estudios incluidos.

Criterios de inclusión. (i) Artículos arbitrados y reportes institucionales con autoría sobre corrupción (IPC/CPI u otros índices comparables) y desarrollo (IDH/HDI) en América Latina; (ii) pertinencia para administración, gestión o gobernanza; (iii) datos o análisis sistemáticos; (iv) 2000–2025; (v) español/inglés.

Exclusiones. Opiniones sin método, entradas sin autoría, duplicados, y documentos fuera de tema o periodo.

Procedimiento de selección. Depuración de duplicados; cribado por título y resumen; lectura a texto completo de los potencialmente elegibles; síntesis narrativa por temas. Dado el carácter de revisión narrativa, no se reportan conteos PRISMA por etapa; en su lugar, se explicitan fuentes, criterios y el corpus final (Tablas 1–3).

Variables e indicadores.

IDH (PNUD, 2023): escala 0–1 (reportado con tres decimales).

IPC (TI, 2024): puntaje 0–100 (valores más altos = menor percepción de corrupción).

Para comparabilidad y replicabilidad, el análisis se realiza con los valores de puntajes; las posiciones (rangos) se muestran solo con fines descriptivos en las tablas.

Análisis.

Descripción comparada de América Latina (Tabla 1) y referencias internacionales (Tablas 2–3). Figura 1: dispersión IDH (eje Y) vs. IPC (eje X), con tendencia OLS.

Asociación principal: correlación de Spearman (ρ) entre IDH e IPC para América Latina ($n = 20$), por su robustez a no normalidad y a observaciones atípicas; se reporta además R^2 (OLS) como complemento descriptivo.

Sensibilidad: identificación de observaciones atípicas y recalcu de ρ excluyéndolas; énfasis en Panamá y Argentina como posibles atípicos leves.

Aplicación a administración: interpretación de los hallazgos en términos de costos de transacción, riesgo, gobierno corporativo y cumplimiento.



Aspectos éticos. Sin trabajo con sujetos humanos ni datos sensibles. Fuentes públicas y citación íntegra de autoría institucional/académica.

Disponibilidad y replicabilidad. Los valores usados (IDH-2023 e IPC-2024), la planilla con fórmulas para Spearman y los archivos de la figura (PNG/PDF) se incluyen como material suplementario.

Preámbulo metodológico y contextual

Antes de presentar los hallazgos, conviene precisar qué miden los indicadores y cómo leer su contraste. El Índice de Desarrollo Humano (IDH) del PNUD resume logros en salud, educación e ingreso en una escala 0–1 (agregación geométrica de dimensiones normalizadas). El Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) de Transparencia Internacional es un puntaje 0–100 donde valores más altos indican menor corrupción percibida (síntesis estandarizada de fuentes de expertos y encuestas a empresarios). Para garantizar comparabilidad temporal, se empareja IDH-2023 con IPC-2024 (puntaje) y los análisis se realizan sobre valores/puntajes; las posiciones (rangos) que aparecen en las tablas son solo descriptivas.

Este preámbulo se apoya en elementos histórico–institucionales relevantes para interpretar la heterogeneidad regional. América Latina ha combinado ciclos de crecimiento discontinuo con capacidad estatal desigual, lo que incide en la conformación de incentivos y en la efectividad de mecanismos de integridad (PNUD, 2021; CAF & PNUD, 2024). Estos factores condicionan la traducción de ingreso y acceso a servicios en mejoras sostenidas de IDH, y ayudan a explicar desalineaciones temporales con los puntajes IPC. En particular, economías con fuerte orientación a servicios transnacionales y altos niveles de capital humano pueden sostener niveles altos de IDH aun con rezagos de gobernanza, lo que refuerza la necesidad de controles internos, transparencia y responsabilidad público–privada (BID Invest, 2024; PNUD Argentina, 2025).

Resultados

Panorama comparado: América Latina

La Tabla 1 presenta el contraste país por país para América Latina entre el Índice de Desarrollo Humano (IDH, 2023) y el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC, 2024, puntaje 0–100). En el conjunto regional se observa un gradiente positivo, a mayores puntajes IPC (menor corrupción percibida) corresponden valores IDH más altos, mientras que los países con IDH medio/bajo tienden a concentrar puntajes IPC reducidos. Este patrón se aprecia ya en el ordenamiento por IDH descendente de la tabla.

En el tramo superior destacan Chile, Uruguay y Costa Rica, que combinan IDH alto/muy alto con puntajes IPC relativamente favorables en la región. En el extremo inferior, Venezuela, Nicaragua, Honduras y Haití aparecen con IDH y IPC simultáneamente rezagados. Entre ambos polos se ubica un bloque intermedio, con países como Colombia, Brasil y Ecuador, que, aun con IDH alto o medio–alto, muestran márgenes de mejora en integridad (IPC) para consolidar el avance en desarrollo humano.



Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Tabla 1
América Latina: Índice de Desarrollo Humano (IDH, 2023) e Índice de Percepción de la Corrupción (IPC, 2024) — valores y rangos por país

País	IDH (2023)	Rango IDH	IPC (2024), puntaje 0-100	Rango IPC
Chile	0.878	45	63	32
Argentina	0.865	47	37	99
Uruguay	0.862	48	76	13
Panamá	0.839	59	33	114
Costa Rica	0.833	62	58	42
Perú	0.794	79	31	127
México	0.789	81	26	140
Colombia	0.788	83	39	92
Brasil	0.786	84	34	107
Ecuador	0.777	88	32	121
República Dominicana	0.776	89	36	104
Cuba	0.762	97	41	82
Paraguay	0.756	99	24	149
Bolivia	0.733	108	28	133
Venezuela	0.709	121	10	178
Nicaragua	0.706	123	14	172
El Salvador	0.678	132	30	130
Guatemala	0.662	137	25	146
Honduras	0.645	139	22	154
Haití	0.554	166	16	168

Nota. IDH = Índice de Desarrollo Humano; IPC = Índice de Percepción de la Corrupción. Los rangos se muestran con fines descriptivos. Categorías IDH del PNUD: ≥0,800 = muy alto; 0,700–0,799 = alto; 0,550–0,699 = medio; <0,550 = bajo. Fuente: PNUD (2025); Transparencia Internacional (2025).

Los casos de Panamá y de Argentina merecen una mención específica, ambos registran IDH muy alto junto a un puntaje IPC por debajo de lo esperado para ese nivel de desarrollo. En términos comparativos, Panamá se comporta como una observación atípica leve (IDH por encima de lo que su IPC sugeriría), una situación coherente con su modelo de servicios y su economía pujante impulsada por el Canal de Panamá, los puertos del Pacífico y Atlántico, la Zona Libre de Colón (zona franca) y su infraestructura y logística, además de su capacidad de generación de ingresos que sostiene el IDH pese a debilidades de gobernanza (Banco Mundial, 2025). Esta desalineación tiene implicaciones para la administración de empresas: refuerza la necesidad de fortalecer controles internos, debida diligencia de terceros, compras y contrataciones transparentes, canales de denuncia y gobierno corporativo, de modo que los resultados sociales (capturados por el IDH) converjan con estándares de integridad consistentes (reflejados en el IPC).

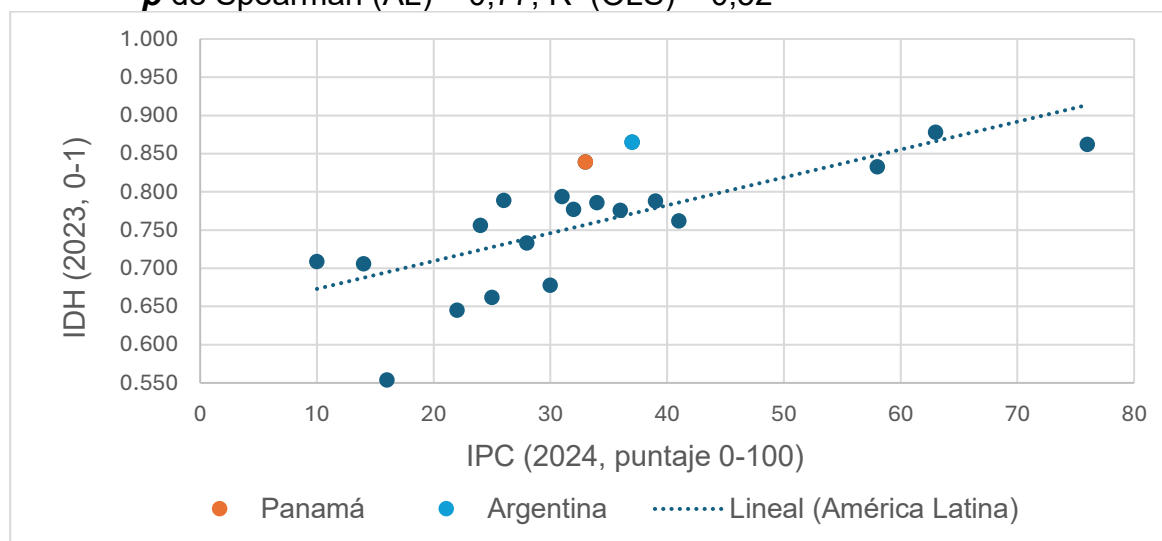
Argentina, por su parte, combina IDH muy alto con un puntaje IPC relativamente bajo para ese nivel de desarrollo, ubicándose por encima de la tendencia regional (IDH mayor al predicho por su IPC). Una explicación plausible es el stock de capital humano acumulado —alto nivel educativo, tradición universitaria y capacidades científico-culturales— junto con indicadores sociales (salud y educación) que sostienen el IDH, mientras que factores de gobernanza y volatilidad macroeconómica (inflación, litigiosidad, discrecionalidad regulatoria) alimentan una percepción de integridad más débil.

En ambos casos, la desalineación temporal entre resultados sociales y percepción de corrupción no implica causalidad, pero sugiere para la gestión empresarial priorizar controles internos, debida diligencia de terceros y compras/contrataciones transparentes, a fin de mitigar costos de transacción y riesgos reputacionales en ese entorno institucional.

Figura 1

Dispersión del IDH (2023) vs. IPC (2024)

ρ de Spearman (AL) = 0,77; R^2 (OLS) \approx 0,52





Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Nota. Cada punto representa un país; se resaltan Panamá y Argentina. IDH = Índice de Desarrollo Humano; IPC = Índice de Percepción de la Corrupción. ρ de Spearman = 0,77; R^2 (OLS) \approx 0,52. Fuente: PNUD (IDH 2023); Transparencia Internacional (IPC 2024).

Asociación estadística

Se observa una asociación positiva entre IPC e IDH para América Latina (ρ de Spearman = 0,77, $p < 0,001$; $n = 20$). El ajuste lineal OLS arroja $R^2 \approx 0,52$. El resultado es robusto si se excluyen observaciones atípicas ($\rho \approx 0,79$ sin Panamá y Argentina, $n = 18$; $p < 0,001$).

Para contextualizar los niveles de integridad observados en América Latina, se presentan estas dos referencias internacionales: los 15 países con mayor IDH (2023) y sus respectivos puntajes IPC (2024), y los 10 países con menor IDH (2023) y sus puntajes IPC (2024). Estas tablas no intervienen en la estimación de la asociación para América Latina, pero permiten dimensionar la brecha de integridad respecto de los extremos globales.

Tabla 2
Países con mayor IDH (2023) y su IPC (2024)

País	IDH (2023)	Rango IDH	IPC (2024), puntaje 0-100	Rango IPC
Islandia	0.972	1	77	10
Noruega	0.970	2	81	5
Suiza	0.970	2	81	5
Dinamarca	0.962	4	90	1
Alemania	0.959	5	75	15
Suecia	0.959	5	80	8
Australia	0.958	7	77	10
Hong Kong (RAE)	0.955	8	74	17
Países Bajos	0.955	8	78	9
Bélgica	0.951	10	69	22
Irlanda	0.949	11	77	10
Finlandia	0.948	12	88	2
Singapur	0.946	13	84	3
Reino Unido	0.946	13	71	20
Emiratos Árabes Unidos	0.940	15	68	23

Nota. IDH = Índice de Desarrollo Humano; IPC = Índice de Percepción de la Corrupción. Los rangos se muestran con fines descriptivos. RAE = Región Administrativa Especial.



Acceso Abierto. Disponible en:
https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
Correo: faeco.sapiens@up.ac.pa



Los rangos pueden verse afectados por empates; el análisis se basa en puntajes (no en posiciones). Fuente: PNUD (2025); Transparencia Internacional (2025).

Tabla 3
Países con menor IDH (2023) y su IPC (2024)

País	IDH (2023)	Rango IDH	IPC (2024), puntaje 0-100	Rango IPC
Yemen	0.470	184	13	173
Sierra Leona	0.467	185	33	114
Burkina Faso	0.459	186	41	82
Burundi	0.439	187	17	165
Níger	0.419	188	34	135
Malí	0.419	188	27	107
Chad	0.416	190	21	158
Rep. Centroafricana	0.414	191	24	149
Somalia	0.404	192	9	179
Sudán del Sur	0.388	193	8	180

Nota. IDH = Índice de Desarrollo Humano; IPC = Índice de Percepción de la Corrupción. Los rangos se muestran con fines descriptivos. Los rangos pueden verse afectados por empates; el análisis se basa en puntajes (no en posiciones). Fuente: PNUD (2025); Transparencia Internacional (2025).

Las tablas comparativas sitúan el desempeño de América Latina frente a los extremos globales por IDH. En el Top-15 mundial (Tabla 2) se observa una coincidencia sistemática entre IDH muy alto y puntajes IPC elevados (menor percepción de corrupción), lo que refuerza el gradiente positivo entre integridad y desarrollo humano. En el Bottom-10 (Tabla 3), por el contrario, predominan puntajes IPC muy bajos junto a IDH bajo/medio, confirmando el mismo patrón opuesto. Aunque estas referencias no se utilizan para estimar la asociación principal (calculada solo con América Latina), permiten contextualizar la magnitud del rezago regional en temas de integridad y ayudan a dimensionar algunos márgenes de mejora: países de América Latina con IDH alto/medio-alto y IPC moderado podrían acercarse a los estándares del Top-15 mediante sistemas de integridad más robustos.

Metodológicamente, la lectura de esta sección debe considerar que IDH se reporta en escala 0–1 (tres decimales) y el IPC como puntaje 0–100 (enteros), y que las posiciones (rangos) incluidas en la tabla son descriptivas; los análisis formales se realizan con los valores de los puntajes y se desarrollan en las subsecciones siguientes (Figura 1 y Asociación estadística).

Dispersión IDH (2023) vs. IPC (2024, puntaje) para América Latina

La Figura 1 muestra la relación entre IDH (eje Y) e IPC (eje X, puntaje 0–100) para los 20 países de América Latina. La nube evidencia una tendencia ascendente: mayores puntajes IPC (menor percepción de la corrupción) se asocian, en general, con mayores valores IDH. Panamá y Argentina aparecen como observaciones atípicas leves, con IDH por encima de lo esperado para sus IPC (véanse las marcas destacadas).

Caso Panamá: observación atípica y lectura de gestión

Panamá presenta IDH = 0,839 (2023) con IPC = 33 (2024), situándose $\approx 0,08$ puntos de IDH por encima de lo predicho por la tendencia regional para ese nivel de IPC (véase Figura 1). Este comportamiento sugiere una observación atípica leve: desempeño humano alto con rezagos en integridad. Una explicación plausible reside en su modelo de servicios (Canal, logística, puertos, Zona Libre), que sostiene ingreso y bienestar pese a debilidades de gobernanza.

Implicación para la gestión: cerrar la brecha reflejada en estas observaciones requiere fortalecer controles internos, debida diligencia de terceros, compras y contrataciones transparentes, canales de denuncia y gobierno corporativo, para alinear resultados sociales con estándares de integridad consistentes. En síntesis, la especialización en servicios transnacionales contribuye al IDH elevado pese al IPC moderado, lo que justifica tratar a Panamá como atípico leve y orientar la agenda de integridad empresarial y pública.

Caso Argentina: observación atípica leve

Argentina combina IDH muy alto (2023) con puntaje IPC 2024 relativamente bajo para ese nivel de desarrollo, ubicándose por encima de la tendencia regional en la Figura 1 (IDH mayor al predicho por su IPC). Una explicación plausible es el stock de capital humano acumulado (salud y educación) que sostiene el IDH, mientras que factores de gobernanza y volatilidad macro elevan la percepción de corrupción. La desalineación temporal entre ambos indicadores no implica causalidad, pero sugiere una agenda de gestión: fortalecer controles internos, transparencia en compras, due diligence de terceros y gobierno corporativo para reducir costos de transacción y riesgos reputacionales en el entorno empresarial.

Robustez del patrón IDH–IPC.

La asociación positiva entre IPC (puntaje) e IDH se mantiene alta y estadísticamente significativa al excluir las dos observaciones atípicas leves identificadas en la Figura 1 (Panamá y Argentina): $p = 0,79$, $n = 18$; $p < 0,001$. La diferencia respecto de la estimación base ($p = 0,77$; $n = 20$; $p < 0,001$) es mínima, lo que confirma que el gradiente integridad–desarrollo en América Latina no depende de casos particulares. Este resultado es descriptivo y no implica, de ninguna manera, causalidad, pero refuerza la lectura de gestión: fortalecer estándares de integridad se asocia de forma consistente con mejores resultados de desarrollo humano.

Cierre de resultados



En América Latina, el patrón es ascendente: mayor IPC (puntaje) se asocia con mayor IDH, con heterogeneidad intrarregional y casos atípicos puntuales (Panamá y Argentina). En la referencia internacional, los Top-15 IDH exhiben IPC alto de forma sistemática, mientras que el Bottom-10 IDH concentra los IPCs más bajos, lo que refuerza el gradiente integridad–desarrollo observado en la región.

Discusión

Los hallazgos confirman una asociación positiva entre integridad y desarrollo humano en América Latina, consistente con la literatura que vincula el control de la corrupción con crecimiento y bienestar (Mauro, 1995; Ugur, 2014; Tanzi & Davoodi, 2001). No obstante, la heterogeneidad regional y la presencia de observaciones atípicas muestran que la relación IDH–IPC no es puramente lineal ni exclusiva: factores estructurales (composición sectorial, capacidades estatales, estabilidad macro, apertura) y de gobierno corporativo inciden en la posición de cada país en la nube de dispersión.

Estos resultados se insertan en una trayectoria histórico–institucional de inestabilidad y brechas de gobernanza pública y privada documentada para la región, que contribuye tanto a la variabilidad intrarregional como a desalineaciones puntuales; en particular, estructuras productivas específicas como por ejemplo, economías de servicios transnacionales como las de Panamá con el Canal, la Zona Libre y los puertos marítimos y capacidades estatales diferenciadas tienden a mover a ciertos países respecto de la tendencia general, matizando la magnitud y dirección de la asociación observada.

El caso de Panamá sugiere que un tejido de servicios transnacionales puede sostener niveles altos de IDH aun con rezagos de integridad, lo que abre una agenda de gestión orientada a reducir costos de transacción y riesgos reputacionales. Este marco sugiere que reformas de integridad y gobierno corporativo pueden amplificar retornos sobre inversiones en salud y educación que son componentes del IDH.

Por su parte, el caso de Argentina sugiere que un elevado acervo de capital humano que se ve reflejado en logros sostenidos en educación y salud, puede mantener niveles altos de IDH aun cuando persisten debilidades percibidas de integridad asociadas a volatilidad macroeconómica, discrecionalidad regulatoria y elevada litigiosidad. Esta perspectiva abre una agenda de gestión enfocada en fortalecer controles internos, debida diligencia de terceros y contrataciones transparentes, junto con gestión de riesgos de cumplimiento y disciplina financiera para mitigar costos de transacción y riesgos reputacionales.

Limitaciones

Este análisis es transversal y descriptivo (no causal), usa indicadores agregados y depende de la calidad y armonización de fuentes institucionales (IDH/IPC). La inclusión de rangos es solo descriptiva; los resultados se basan en valores/puntajes. Futuras investigaciones podrían emplear panel de datos, contrastar con otros índices (p. ej., WGI–Control of Corruption) y explorar no linealidades (LOWESS) y tests de influencia. Resultados robustos a exclusión de atípicos, pero no exploran no linealidad formal; esto se deja para investigación futura.



Implicaciones para la administración de empresas

Los resultados sugieren que mejores estándares de integridad se asocian de manera consistente con mayores niveles de desarrollo humano en América Latina, lo que traslada a la gestión empresarial una agenda concreta para reducir costos de transacción, prima de riesgo y exposición reputacional. Esta agenda es pertinente tanto para países que siguen la tendencia regional como para observaciones atípicas leves como Panamá y Argentina, donde la desalineación temporal entre IDH e IPC enfatiza la necesidad de alinear desempeño socioeconómico con sistemas de integridad más robustos.

Prioridades de gestión:

- Gobierno corporativo y control interno. Fortalecer el consejo y los comités de auditoría, independencia de auditoría interna/externa, segregación de funciones y controles clave sobre pagos, caja y contratos.
- Compras y contrataciones transparentes. Definir matrices de autorización, trazabilidad de procesos, competitividad en licitaciones, y registros públicos de proveedores (incluida titularidad real/beneficiaria).
- Debida diligencia de terceros. Evaluaciones proporcionales al riesgo para proveedores, intermediarios y socios (KYC/KYTP), cláusulas anticorrupción y derechos de auditoría contractuales.
- Gestión de riesgos y cumplimiento. Mapas de riesgo de integridad, controles mitigantes, canales de denuncia con protección al informante, investigación y sanción documentadas; formación periódica y medición de efectividad.
- Datos y monitoreo. Indicadores de alerta (rotación de proveedores, concentración de adjudicaciones, excepciones a concurso), tableros para la alta dirección y reportes a stakeholders.
- Estandarización voluntaria. Considerar marcos como ISO 37001 (sistemas de gestión antisoborno) cuando sea pertinente al sector y tamaño de la organización.

Coordinación público–privada:

- Promover e-procurement y datos abiertos en contratación pública; interoperabilidad de registros de beneficiarios finales y listas de sanciones.
- Impulsar acuerdos sectoriales de integridad y pactos de transparencia en cadenas de suministro (logística, salud, infraestructura), con auditorías cruzadas y monitoreo independiente.
- Fomentar mecanismos de autorregulación (códigos sectoriales, certificaciones) y mecanismos de integridad en asociaciones empresariales.

Lectura para casos atípicos:

Panamá. La especialización en servicios transnacionales contribuye a un IDH elevado pese a un IPC moderado. La prioridad es cerrar la brecha reforzando controles internos, debida diligencia y compras transparentes en sectores de alto flujo financiero, de modo que el desempeño social converja con estándares de integridad consistentes.



Argentina. El stock de capital humano sostiene el IDH mientras factores de gobernanza y volatilidad macro presionan el IPC. La gestión debe enfocarse en compliance operativo (terceros, pagos, contrataciones) y en controles financieros que mitiguen riesgos en contextos de inflación y litigiosidad.

Estos hallazgos respaldan la necesidad de estándares de integridad para reducir costos de transacción y riesgos reputacionales, alineando prácticas de cumplimiento y gobierno corporativo con un entorno institucional que favorezca el avance sostenido del IDH. Estas medidas son complementarias al marco público y, juntas, contribuyen a estabilizar el gradiente integridad–desarrollo observado en la región.

Conclusiones

La evidencia para América Latina muestra un gradiente positivo entre IPC e IDH, con diferencias relevantes entre países y observaciones atípicas explicables por estructuras económicas e institucionales.

El caso Panamá ilustra que la gestión de integridad es un vector estratégico para consolidar logros de desarrollo.

Se sugiere una agenda de política pública y corporativa enfocada en sistemas de integridad, gobierno corporativo y transparencia en compras para sostener y ampliar el desarrollo humano.

Referencias Bibliográficas

- Altomonte, H., & Sánchez, R. J. (2016). Hacia una nueva gobernanza de los recursos naturales en América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40157>
- Banco Mundial. (2025, 6 de octubre). Panamá: panorama general. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/country/panama/overview>
- Mauro, P. (1995). Corruption and growth. *The Quarterly Journal of Economics*, 110(3), 681–712. <https://doi.org/10.2307/2946696>
- Ugur, M. (2014). Corruption's direct effects on per-capita income growth: A meta-analysis. *Journal of Economic Surveys*, 28(3), 472–490. <https://doi.org/10.1111/joes.12035>
- Tanzi, V., & Davoodi, H. (2001). Corrupción, inversión pública y crecimiento. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (21), 73–82. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi21.264>
- OCDE. (2019). La integridad pública en América Latina y el Caribe 2018–2019. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- OCDE. (2018). Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Transparency International. (2008). Principios empresariales para contrarrestar el soborno (Edición para PYMES). Transparency International.
- Banco Mundial. (2024, 25 de noviembre). Datos para una mejor gobernanza: construyendo ecosistemas de analítica gubernamental en ALC (esp.). Banco Mundial.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2021). Informe regional de desarrollo humano 2021: Atrapados: Alta desigualdad y bajo crecimiento en América Latina y el Caribe. PNUD. <https://hdr.undp.org/system/files/documents/rhdrblac2021es.pdf>
- CAF – banco de desarrollo de América Latina y el Caribe, & Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2024). Gobernanza para el desarrollo en América Latina y el Caribe: Recomendaciones a partir de los diálogos promovidos por CAF y PNUD. CAF; PNUD. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-09/gobernanza_para_el_desarrollo_en_america_latina_y_el_caribe.pdf
- BID Invest. (2024). La contribución económica del Canal de Panamá y su programa de inversión 2024–2030 (esp.). BID Invest. <https://idbinvest.org/en/download/23958>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) – Argentina. (2025, 6 de mayo). ¿Qué puesto ocupa Argentina en el Índice de Desarrollo Humano 2025 elaborado por PNUD? PNUD Argentina. <https://www.undp.org/es/argentina/noticias/que-puesto-ocupa-argentina-en-el-indice-de-desarrollo-humano-2025-elaborado-por-pnud>
- Banco Mundial. (2025, 6 de octubre). Panamá: panorama general. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/country/panama/overview>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2025). *Informe sobre Desarrollo Humano 2024/2025. Anexo estadístico: Tabla 1. Índice de Desarrollo Humano (IDH) y sus componentes.*
- Transparency International. (2025). *Corruption Perceptions Index 2024: Global Scores.*



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Competencias financieras digitales y decisiones económicas en estudiantes universitarios de Panamá

Digital Financial Competencies and Economic Decisions in University Students of Panama

Norman Luis Araúz Mojica

Universidad de Panamá, Facultad de Economía, Panamá.

Correo: normanarauz@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0004-6460-8004>

Dayra Dariela Vega Vega

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresa y Contabilidad, Panamá.

Correo: dayra.vega@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0003-2129-4848>

Recibido: 06-10-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9040>

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre las competencias financieras digitales y la toma de decisiones económicas en estudiantes universitarios de Panamá, considerando el impacto que ejercen las tecnologías financieras en su vida académica, personal y en su futura inserción laboral. Se aplicó un enfoque cuantitativo con diseño analítico y transversal mediante un cuestionario estructurado dirigido a una muestra representativa de jóvenes de distintas carreras universitarias. Los resultados reflejaron un nivel intermedio de competencias financieras digitales, con fortalezas en el manejo de presupuestos y uso de herramientas digitales, pero debilidades notorias en hábitos de ahorro, inversión y emprendimiento. Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer la educación financiera universitaria mediante programas prácticos y recursos digitales accesibles que promuevan la inclusión, la autogestión y la participación en la economía digital, garantizando una formación integral que prepare a los estudiantes para enfrentar los desafíos del entorno financiero contemporáneo.

Palabras clave: alfabetización digital, competencias digitales, decisiones económicas, educación financiera, estudiantes universitarios.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the relationship between digital financial competencies and economic decision-making among university students in Panama, considering the impact of financial technologies on their academic and personal lives as well as their preparation for future employment. A quantitative approach with a descriptive and cross-sectional design was applied through a structured questionnaire administered to a representative sample of students from various academic programs. The instrument assessed the level of digital financial literacy, the use of technological tools, and the ability to apply this knowledge to planning, saving, and investment contexts. The results showed an intermediate level of digital financial competencies, with strengths in budgeting and the use of digital tools, but notable weaknesses in saving, investment, and entrepreneurship habits. The study highlights the need to strengthen university financial education through practical programs and accessible digital resources that promote inclusion, self-management, and active participation in the digital economy, ensuring a comprehensive education that prepares students to face the challenges of the contemporary financial environment.

Keywords: digital competencies, financial education, economic decision-making, digital literacy, university Student.



Introducción

En la actualidad, los estudiantes universitarios se enfrentan a un entorno económico caracterizado por la digitalización de los servicios financieros, donde el uso de aplicaciones móviles, plataformas de banca en línea y herramientas tecnológicas para la gestión del dinero se ha convertido en una práctica cotidiana, sin embargo, persiste la interrogante sobre si poseen las competencias financieras digitales necesarias para tomar decisiones económicas acertadas que contribuyan a su bienestar presente y futuro. Este problema se acentúa en Panamá, donde la inclusión de contenidos de educación financiera en los programas académicos ha sido limitada y donde muchos jóvenes carecen de formación estructurada en el manejo de recursos a través de entornos digitales, lo que genera riesgos asociados a endeudamiento, uso inadecuado de créditos y desconocimiento de instrumentos de ahorro e inversión.

Diversos estudios internacionales han señalado que la alfabetización financiera digital es un factor determinante en la capacidad de los individuos para planificar gastos, administrar ingresos y evaluar riesgos, aspectos fundamentales en sociedades cada vez más interconectadas y dependientes de la tecnología, en este sentido, la literatura resalta que el déficit de competencias financieras digitales afecta no solo el desempeño académico, sino también las oportunidades de inserción laboral y el desarrollo económico de los países.

Ante esta situación, resulta pertinente investigar el nivel de preparación de los estudiantes universitarios panameños en torno a estas competencias, con el fin de evidenciar fortalezas y debilidades que sirvan como base para diseñar estrategias educativas que fomenten el aprendizaje práctico, la autonomía y la capacidad crítica en la toma de decisiones económicas, justificando de esta manera la relevancia del estudio y su aporte al fortalecimiento de la educación superior y la sociedad en general.

Un estudio desarrollado en universidades de Panamá diagnosticó las competencias digitales en estudiantes de Economía mediante un cuestionario validado que midió comunicación virtual, seguridad digital, manejo de herramientas, resolución de problemas y colaboración en línea. Los resultados iniciales reflejaron carencias notables, evidenciando la brecha entre la formación académica y las demandas del mercado digital. Para atender esta situación se implementó una intervención pedagógica basada en proyectos prácticos y actividades colaborativas, logrando mejoras significativas en las competencias evaluadas. Asimismo, los estudiantes generaron proyectos innovadores con impacto académico e institucional.

El estudio concluyó que las intervenciones focalizadas reducen de manera efectiva las brechas digitales en la educación superior, fortaleciendo la pertinencia curricular y la preparación profesional (Villalaz y otros, 2025).

Las competencias digitales se consideran esenciales en la formación universitaria porque integran habilidades técnicas, estratégicas y cognitivas que permiten a los estudiantes adaptarse a entornos académicos y profesionales cada vez más digitalizados. Estas competencias incluyen desde el manejo de redes sociales y plataformas de comercio electrónico hasta el análisis de datos y la ciberseguridad, influyendo directamente en la capacidad de innovación y toma de decisiones.

Su desarrollo favorece la productividad, la comunicación y la empleabilidad en un mercado laboral altamente competitivo. En este sentido, la educación superior debe incorporar programas y metodologías que impulsen la alfabetización digital y promuevan el aprendizaje práctico. De esta manera, se garantiza que los futuros profesionales cuenten con las destrezas necesarias para enfrentar los retos de la transformación digital y el entorno globalizado. (Pedreschi y otros, 2025).



Las finanzas personales representan un eje formativo esencial en la etapa universitaria, pues es en este periodo donde los jóvenes consolidan hábitos financieros que influyen en su estabilidad futura. El manejo adecuado del dinero, que incluye planificación, ahorro y uso responsable del crédito, se asocia con mejores decisiones económicas y menor riesgo de endeudamiento. La literatura evidencia que la educación financiera fortalece la capacidad de los estudiantes para afrontar imprevistos, organizar recursos y mejorar su calidad de vida.

En Panamá, la promulgación de la Ley 374 de 2023 refuerza la necesidad de incluir la educación financiera en el currículo como estrategia preventiva ante la cultura de consumo. Este marco normativo impulsa la formación de universitarios con competencias financieras sólidas, capaces de responder a los retos económicos actuales. (Ruiz & Cerrud, 2023).

Las finanzas personales y digitales se han convertido en un pilar esencial para los estudiantes universitarios, ya que determinan no solo su capacidad de gestión de recursos, sino también la toma de decisiones económicas en contextos de creciente complejidad. En Panamá, factores como el acceso a la tecnología, la educación financiera y las condiciones socioeconómicas condicionan el desarrollo de competencias que facilitan la autonomía y la planificación responsable.

La literatura evidencia que el déficit en conocimientos financieros limita la capacidad de los jóvenes para enfrentar gastos, deudas y ahorro de manera eficiente. A su vez, la inclusión digital amplía oportunidades de acceso a servicios financieros, aunque mantiene brechas asociadas a desigualdad social y territorial. En este escenario, el fortalecimiento de la educación financiera digital se presenta como un elemento clave para mejorar el desempeño académico y la calidad de vida de los universitarios (Cubilla, 2023).

El desarrollo de la economía digital en Panamá ha impulsado la adopción de servicios financieros electrónicos y el comercio en línea, consolidándose como un factor determinante en la modernización económica. Sin embargo, persisten desafíos vinculados a la brecha digital rural-urbana, la baja formación en competencias tecnológicas y la desconfianza hacia los sistemas de pago locales. Estos factores condicionan la capacidad de los estudiantes universitarios para adquirir y aplicar competencias financieras digitales en sus decisiones económicas.

La literatura resalta que la consolidación de plataformas FinTech y de comercio electrónico representa una oportunidad para fortalecer la inclusión financiera y el acceso a servicios más innovadores. En este marco, la educación financiera digital se convierte en un pilar estratégico para el desarrollo de habilidades que permitan a los jóvenes participar activamente en una economía globalizada (Sucre y otros, 2025).

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera resalta la importancia de la educación financiera en jóvenes y estudiantes, quienes fueron identificados como grupo prioritario para fortalecer la toma de decisiones sobre ahorro, gasto y endeudamiento. Esta visión se relaciona directamente con la necesidad de integrar herramientas digitales y tecnológicas en el acceso a servicios financieros, dado que la digitalización y las FinTech se consideran medios clave para reducir brechas de exclusión. En este sentido, se plantea que formar competencias financieras digitales en la población estudiantil universitaria es un requisito indispensable para garantizar una participación en la economía formal y contribuir al bienestar social. Así, el desarrollo de capacidades en el manejo de servicios financieros digitales se convierte en un pilar esencial para promover decisiones económicas más responsables y sostenibles en Panamá (Varela & Valderrama, 2020).

La investigación sobre estudiantes de la Universidad de Panamá durante la pandemia evidenció que la toma de decisiones financieras relacionadas con el ahorro y el consumo no siempre



respondió a la racionalidad planteada por la teoría neoclásica, sino que se inclinó hacia explicaciones keynesianas y conductuales. Los hallazgos mostraron que factores subjetivos, como percepciones de justicia y emociones frente al alza de precios, influyeron más que los criterios estrictamente racionales. Asimismo, se destacó que la incertidumbre y el contexto de crisis potenciaron conductas de ahorro precautorio. Estos resultados reafirman la importancia de comprender las competencias financieras digitales en los estudiantes, al mostrar cómo sus decisiones económicas se ven condicionadas por sesgos y contextos externos (Townshend, 2022).

Las competencias digitales de estudiantes de finanzas y contabilidad, encontrando que muchas habilidades tecnológicas se perciben como insuficientes para afrontar retos académicos y profesionales. El estudio enfatiza la importancia de integrar en los programas universitarios habilidades de análisis de datos, manejo de plataformas financieras digitales y seguridad informática. Asimismo, concluye que las universidades deben asumir un rol activo en la actualización constante de la formación digital, ya que los mercados laborales demandan profesionales con un dominio avanzado de herramientas tecnológicas. (Januszewski y otros, 2024)

Materiales y métodos

En esta investigación se elaboraron y validaron un instrumento para medir competencias digitales en educación superior, identificando dimensiones como información, comunicación, creación y seguridad digital. Esta investigación resalta que la formación académica debe incorporar indicadores objetivos que midan la capacidad del estudiante de aplicar estos conocimientos en contextos prácticos. Además, el estudio plantea que las competencias digitales no son estáticas, sino que requieren un proceso continuo de adaptación frente a los cambios tecnológicos y sociales. (Mejía y otros, 2024)

Este estudio analizó la relación entre alfabetización financiera digital y bienestar financiero, señalando que mejores actitudes y comportamientos digitales predicen decisiones económicas más saludables. Los hallazgos evidencian que quienes poseen mayor confianza en el uso de plataformas digitales logran gestionar de manera más efectiva su presupuesto y el ahorro. De igual manera, se subraya que la educación financiera digital debe ser accesible y adaptada a las necesidades de cada grupo poblacional, reduciendo la brecha generacional y tecnológica. (Chhillar y otros, 2025).

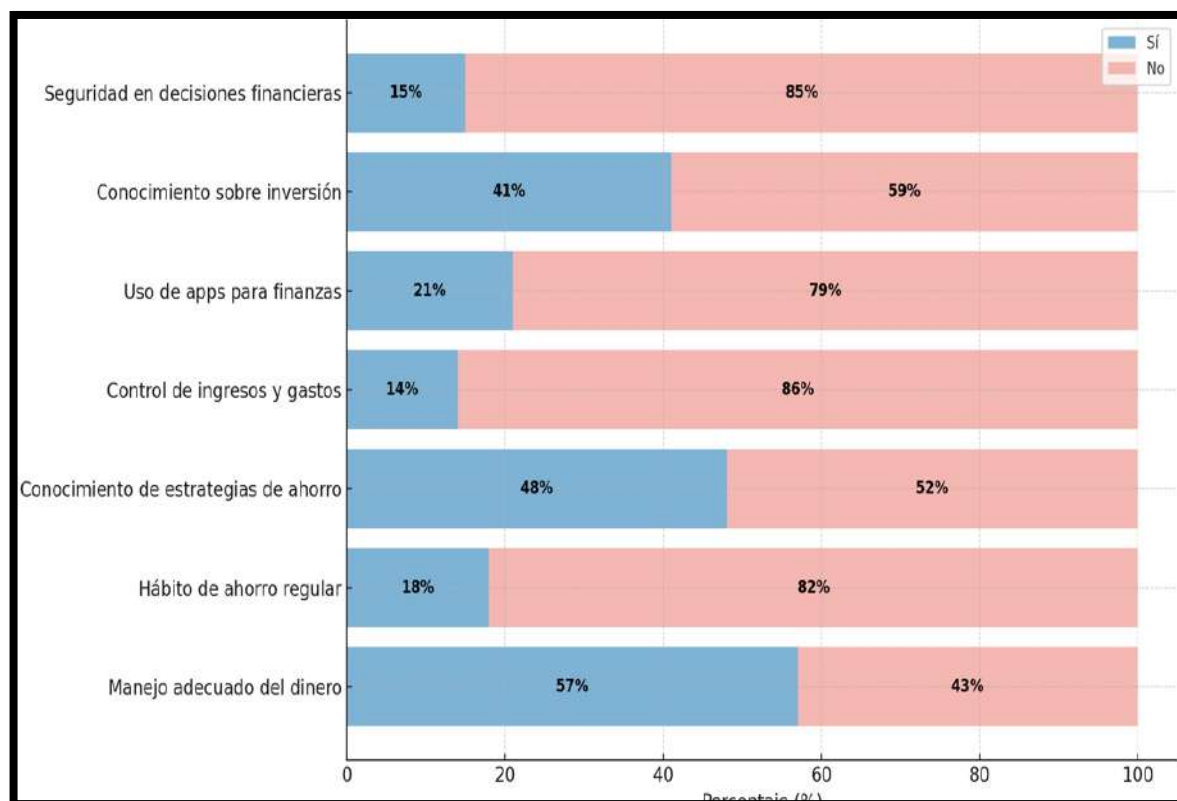
Este trabajo evaluó cómo la alfabetización financiera digital impulsa el ahorro en instituciones formales, indicando que las habilidades y actitudes digitales explican gran parte de la variabilidad en decisiones de ahorro. El autor sugiere que una adecuada alfabetización fomenta la confianza en los sistemas financieros, incentivando el uso de cuentas de ahorro y servicios digitales. Este hallazgo es crucial para países en desarrollo, donde el acceso limitado al conocimiento financiero digital puede representar una barrera para la inclusión y estabilidad económica. (Sultana, 2025).

Esta investigación demostró que la literacidad digital integral mejora los comportamientos financieros y la capacidad decisional en el entorno digital, subrayando la necesidad de inclusión tecnológica en las finanzas personales. La investigación indica que las habilidades digitales no solo permiten un mejor acceso a los servicios financieros, sino que también fortalecen la capacidad crítica frente a riesgos como fraudes o endeudamiento excesivo. Asimismo, propone que la formación en competencias digitales debe articularse con programas de educación financiera para garantizar un impacto real en la calidad de vida de los estudiantes universitarios. (Al-Afeef & Abdalmajeed, 2025).

Resultados

Figura 1.

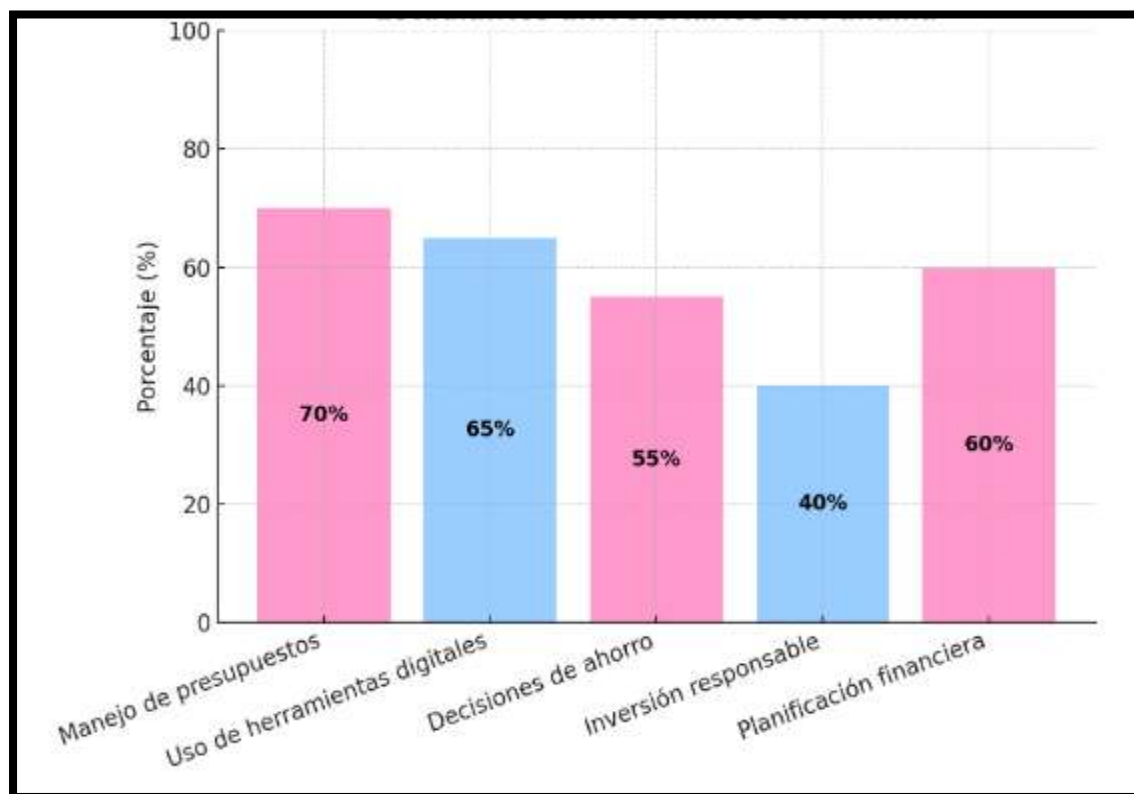
Competencias Financieras Digitales en Estudiantes Universitarios



Fuente. (Delgado, 2025)

Este gráfico muestra que el manejo del dinero (57 % sí / 43 % no): más de la mitad tiene nociones básicas, pero aún un grupo amplio carece de fundamentos, lo que afecta sus decisiones económicas. Hábito de ahorro (18 % sí / 82 % no): el bajo porcentaje evidencia que los estudiantes no logran establecer disciplina financiera, siendo un factor crítico para su estabilidad futura. Estrategias de ahorro (48 % sí / 52 % no): el conocimiento está dividido, lo que muestra necesidad de educación práctica y aplicada. Control de ingresos y gastos (14 % sí / 86 % no): la mayoría no registra sus finanzas, lo cual limita la planificación y aumenta el riesgo de endeudamiento. Uso de apps (21 % sí / 79 % no): pocos aprovechan herramientas digitales, lo que refleja un bajo nivel de competencias financieras digitales. Conocimiento de inversión (41 % sí / 59 % no): existe un interés inicial, pero falta profundización para convertirlo en acciones concretas y seguridad en decisiones financieras (15 % sí / 85 % no): la percepción de baja confianza refuerza la necesidad de fortalecer programas formativos. En conjunto, los hallazgos evidencian que los estudiantes poseen conocimientos fragmentados y hábitos poco sólidos, lo que afecta su capacidad de tomar decisiones financieras responsables. Por ello, se justifica la implementación de espacios digitales interactivos que fortalezcan competencias en ahorro, presupuesto e inversión, alineados con el artículo de referencia

Figura 2.

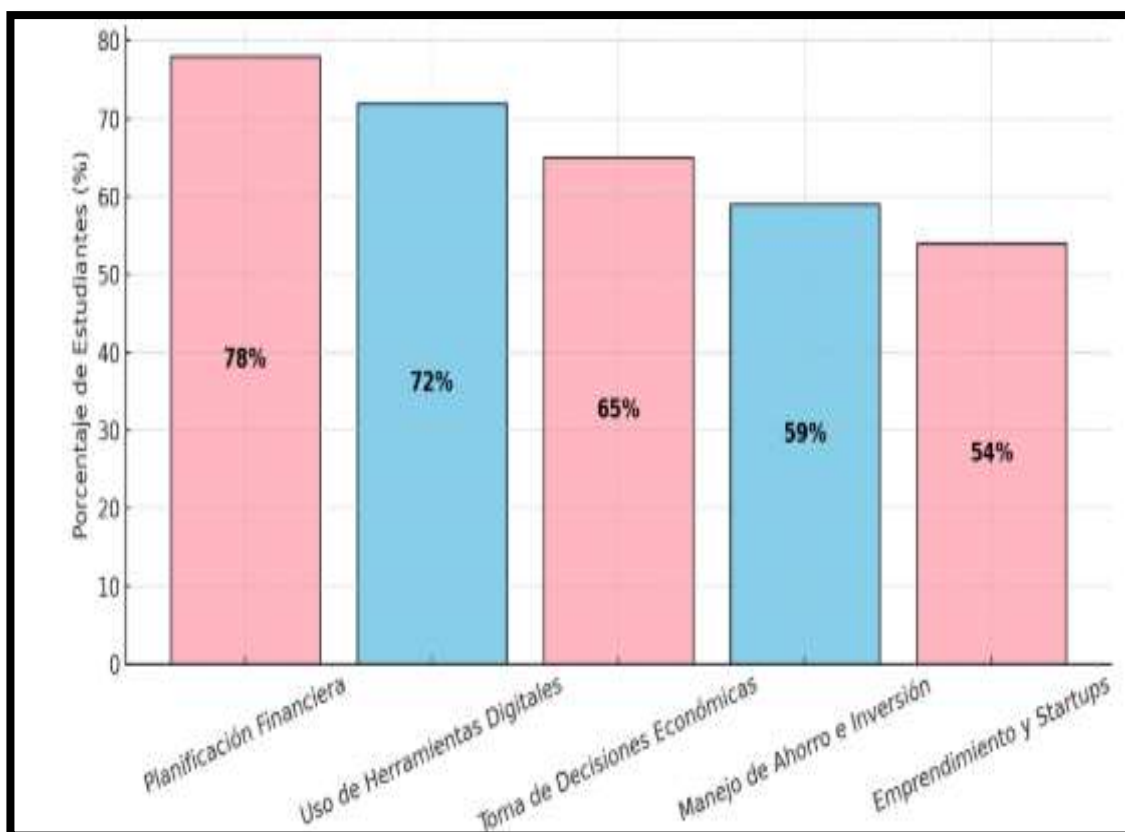
Competencias financieras digitales y decisiones económicas

Fuente. (Elgegren, 2025)

El gráfico refleja la distribución porcentual de las principales competencias financieras digitales en estudiantes universitarios de Panamá. Se observa que el manejo de presupuestos (70%) y el uso de herramientas digitales (65%) son las competencias mejor desarrolladas. Esto evidencia que los jóvenes universitarios han adquirido habilidades básicas para organizar sus ingresos y gastos, apoyándose en aplicaciones financieras y recursos tecnológicos, lo que contribuye a una mayor autonomía económica en su vida cotidiana. Por otra parte, la planificación financiera (60%) ocupa una posición intermedia, lo que sugiere que, aunque existe una intención de proyectar metas a mediano y largo plazo, aún persisten carencias en la consolidación de estrategias más sólidas que integren ahorro, inversión y control del endeudamiento. En cuanto a la toma de decisiones de ahorro (55%), los resultados muestran un desarrollo moderado. Si bien los estudiantes reconocen la importancia de reservar parte de sus recursos, muchos lo hacen de forma ocasional y sin metodologías sistemáticas, lo que limita el impacto positivo en su estabilidad financiera. Finalmente, la inversión responsable (40%) representa el aspecto más débil. La baja participación en este rubro confirma que los estudiantes universitarios aún no cuentan con conocimientos suficientes sobre mercados financieros, riesgos y oportunidades de inversión. Esta situación evidencia la necesidad de reforzar programas de educación financiera que incluyan prácticas reales y casos aplicados.

Figura 3.

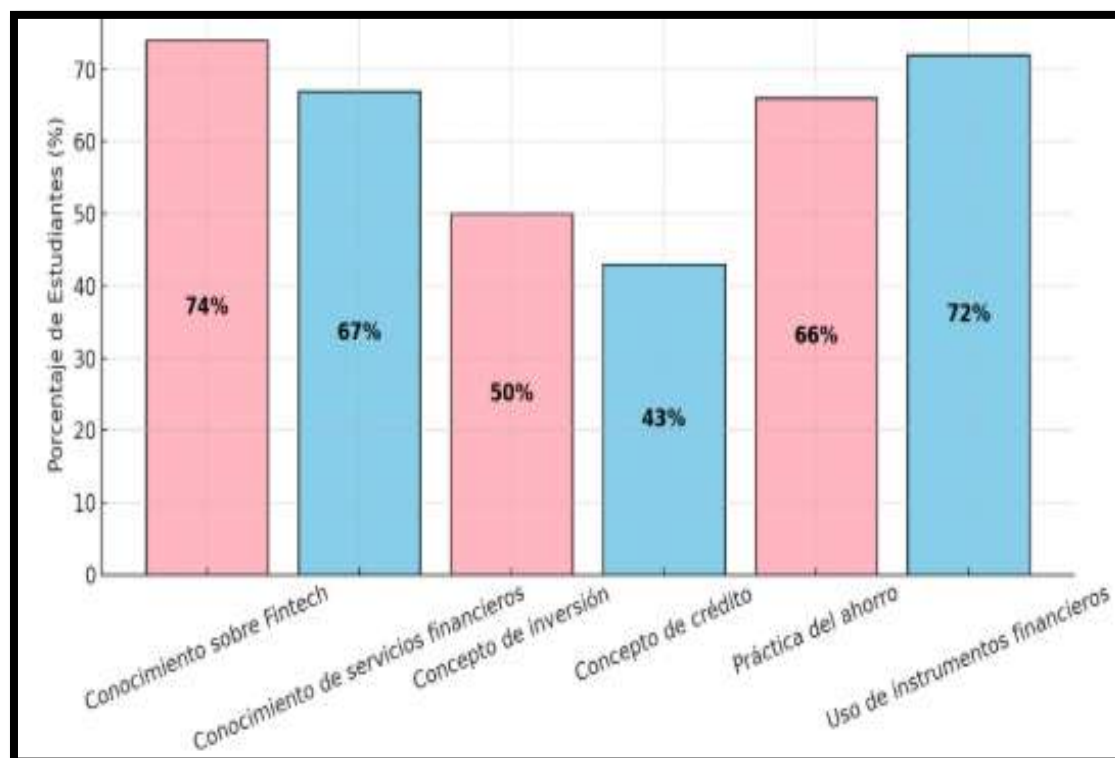
Competencias financieras digitales y decisiones económicas estudiantes universitarios de Panamá.



Fuente. (Lara y otros, 2024)

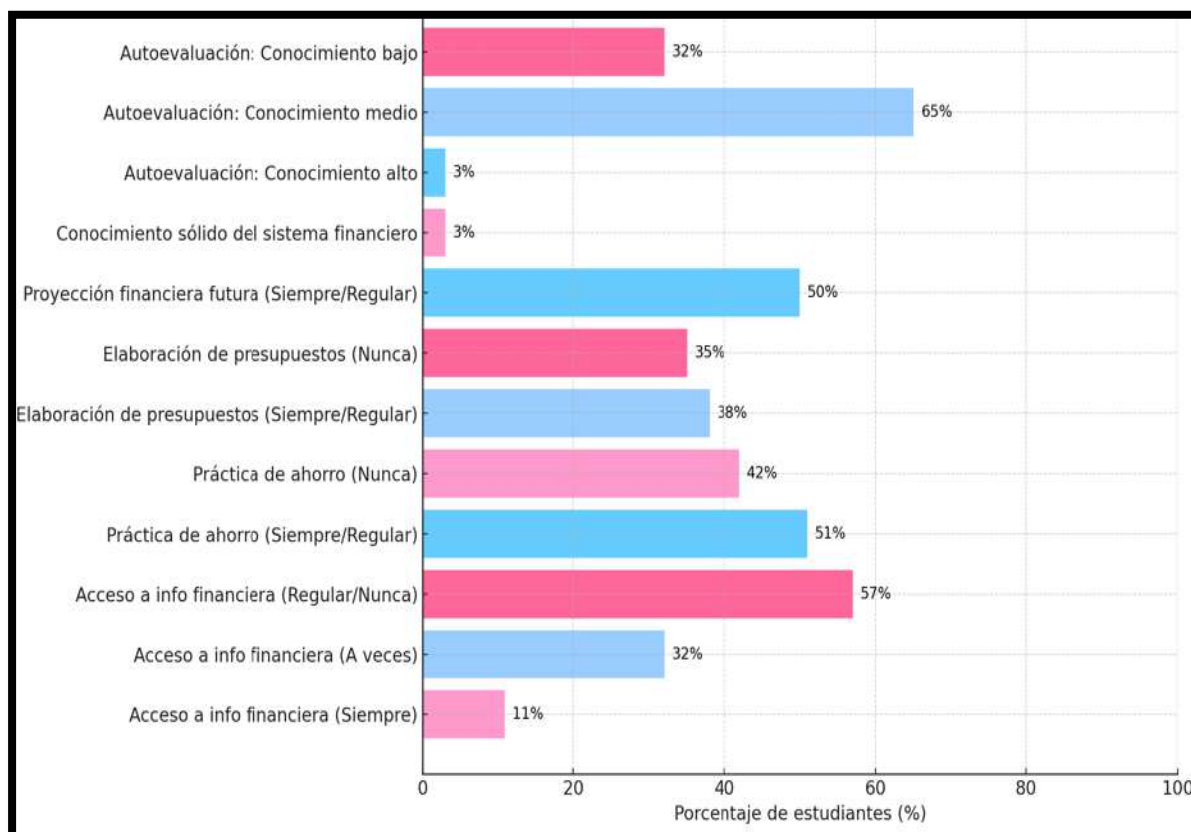
Los resultados muestran que la planificación financiera (78%) es la competencia más consolidada, reflejando que los estudiantes valoran la organización de sus recursos como base para decisiones seguras. Uso de herramientas digitales (72%) ocupa un lugar destacado, lo que evidencia la importancia de la alfabetización digital en entornos académicos y económicos. Toma de decisiones económicas (65%) revela un nivel intermedio, indicando que aún existen vacíos en traducir el conocimiento en acciones estratégicas. Manejo de ahorro e inversión (59%) presenta un área de mejora, ya que muchos estudiantes carecen de experiencia en productos financieros y estrategias de inversión. Emprendimiento y startups (54%) es la dimensión más baja, lo que demuestra la necesidad de programas de incubación y acompañamiento que conviertan la intención emprendedora en proyectos reales y sostenibles. En conclusión, la gráfica refleja que los universitarios poseen bases sólidas en planificación y competencias digitales, pero requieren un mayor fortalecimiento en inversión y emprendimiento para alcanzar una verdadera autonomía económica y empresarial.

Figura 4.

Competencias financieras y decisiones económicas de estudiantes universitarios

Fuente. (Becerril y otros, 2025)

Este gráfico muestra que el conocimiento sobre Fintech alcanza 74%, indicador de alta conciencia de estas herramientas y su potencial formativo; el 67% declara conocer servicios financieros, aunque aún predomina la comprensión parcial de productos y procesos; el 50% maneja el concepto de inversión, lo que evidencia una brecha entre familiaridad teórica y aplicación práctica; el 66% conoce el concepto de crédito, pero requiere fortalecer criterios de uso responsable y análisis de costo total; la práctica de ahorro llega a 72%, asociándose con mejores hábitos de planificación y resiliencia ante imprevistos; en conjunto, los marcadores sugieren que a mayor alfabetización digital-financiera mejoran la planificación, el presupuesto y la seguridad para decidir; esto es coherente con la evidencia sobre inclusión financiera que vincula acceso y uso de herramientas con desarrollo del perfil profesional; por tanto, se refuerza la necesidad de currículos universitarios que articulen competencias digitales con educación financiera aplicada (simuladores, casos, proyectos reales); estratégicamente, cerrar brechas en inversión y crédito con mentoría y experiencias guiadas elevará la autonomía, reducirá decisiones impulsivas y preparará mejor para la inserción laboral.

Figura 5.*Competencias Financieras Digitales y Decisiones Económicas, Estudiantes Universitarios***Fuente.** (Oliveras & Vásquez, 2025)

La gráfica demuestra que los estudiantes universitarios tienen ciertas fortalezas en ahorro y proyección financiera, pero aún enfrentan debilidades notorias en acceso a información, elaboración de presupuestos y conocimiento especializado. Esto limita su autonomía para tomar decisiones económicas acertadas, por lo que se recomienda reforzar los programas de educación financiera digital como estrategia de formación integral. El 57% de los estudiantes señaló tener un acceso regular o nulo, mientras que solo un 11% indicó disponer de información constante. Esto refleja una brecha significativa en la alfabetización financiera, lo que puede limitar la toma de decisiones estratégicas. Un 51% mantiene hábitos de ahorro de forma regular, frente a un 42% que nunca lo realiza. Esta dualidad evidencia que muchos jóvenes aún carecen de estrategias de planificación económica. El 38% realiza presupuestos regularmente, pero un 35% admite no hacerlo nunca. Esto demuestra una necesidad urgente de fortalecer la educación en planificación y control financiero. La mitad de los estudiantes (50%) plantea metas económicas a futuro, lo que indica un avance en la capacidad de visión financiera, aunque aún limitada en comparación con otras competencias. Solo el 3% manifestó un conocimiento sólido de las instituciones y productos financieros, lo cual confirma una carencia de formación especializada en el área. El 65% se ubicó en un nivel medio, un 32% en bajo y apenas un 3% en alto. Esto revela que la mayoría posee



nociones básicas, pero requiere capacitación estructurada para transformar el conocimiento en competencias aplicadas.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, sustentado en la necesidad de medir, describir y analizar de manera objetiva la relación entre las competencias financieras digitales y las decisiones económicas de los estudiantes universitarios en Panamá. Se adoptó un diseño no experimental, descriptivo y transversal, el cual permitió examinar los fenómenos en su contexto natural sin manipular las variables, obteniendo una visión clara de las habilidades y comportamientos financieros digitales en un momento determinado del ciclo académico.

El diseño transversal posibilitó recopilar información precisa sobre los niveles de alfabetización digital, el uso de herramientas financieras tecnológicas y las prácticas económicas cotidianas de los participantes, considerando factores como la planificación, el ahorro, la inversión y el emprendimiento.

Variable independiente: Competencias financieras digitales.

Indicadores: uso de herramientas tecnológicas, dominio de aplicaciones financieras, alfabetización digital y confianza en entornos financieros virtuales.

Variable dependiente: Decisiones económicas.

Indicadores: planificación financiera, hábitos de ahorro, consumo racional, control presupuestario e inversión.

Ambas variables fueron operacionalizadas con base en escalas de frecuencia (siempre, a veces, nunca) y niveles de dominio (alto, medio, bajo), permitiendo determinar el grado de relación existente entre las competencias digitales y las decisiones financieras de los estudiantes

Discusión

Los resultados obtenidos confirman que las competencias financieras digitales de los estudiantes universitarios panameños se encuentran en un nivel intermedio, caracterizado por un dominio básico de herramientas digitales para la gestión del dinero, pero con debilidades marcadas en planificación, ahorro e inversión. Este hallazgo coincide con lo expuesto por Delgado (2025), quien evidenció que la mayoría de los jóvenes universitarios aún no aplican de manera sistemática estrategias de ahorro ni control presupuestario, lo cual limita la toma de decisiones financieras responsables.

Asimismo, el predominio de competencias en el manejo de presupuestos y uso de herramientas tecnológicas, reflejado en las gráficas 2 y 3, confirma la influencia de la alfabetización digital en el desarrollo de autonomía económica, aspecto ya destacado por Pedreschi, Escobar y Moreno (2025) al señalar que la integración de habilidades digitales en la formación universitaria mejora la productividad, la comunicación y la empleabilidad. Sin embargo, el bajo dominio en inversión y emprendimiento evidencia una falta de profundidad en la enseñanza de finanzas aplicadas, situación coherente con los hallazgos de Becerril, Fonseca y Ramírez (2025), quienes advirtieron que la educación financiera en América Latina continúa siendo teórica y desvinculada de las prácticas reales del mercado.



Por otra parte, los resultados que muestran un uso limitado de aplicaciones digitales financieras (21 % sí / 79 % no) y una baja seguridad en la toma de decisiones financieras (15 % sí / 85 % no) sugieren la persistencia de una brecha en la confianza tecnológica. Esto se relaciona con lo planteado por Januszewski et al. (2024), quienes identificaron que los estudiantes de contabilidad y finanzas perciben insuficiencia en sus habilidades tecnológicas para afrontar los retos profesionales actuales. En este sentido, la investigación reafirma que el dominio de las herramientas financieras digitales no solo depende del acceso tecnológico, sino también de la formación académica estructurada que promueva su uso estratégico.

La correlación entre las competencias digitales y las decisiones económicas, evidenciada en las gráficas 3 y 5, demuestra que el nivel de alfabetización digital influye significativamente en la capacidad de planificar, ahorrar e invertir. Esta relación coincide con los hallazgos de Chhillar, Sharma y Arora (2025), quienes demostraron que los comportamientos digitales positivos se traducen en una mejor gestión del presupuesto y reducción del estrés financiero. De igual forma, Sultana (2025) y Al-Afeef & Abdalmajeed (2025) destacan que la alfabetización digital no solo fortalece el conocimiento técnico, sino que incrementa la confianza para participar activamente en los sistemas financieros formales, promoviendo la inclusión y la estabilidad económica.

El estudio también revela que la planificación financiera (78%) y el uso de herramientas digitales (72%) son las competencias más consolidadas, lo cual refleja avances importantes en el desarrollo de hábitos organizativos y en la incorporación de la tecnología como apoyo en la toma de decisiones. Sin embargo, el bajo porcentaje en inversión y emprendimiento reafirma las limitaciones estructurales señaladas por Sucre, Consuegra y Mitre (2025), quienes argumentan que la brecha digital y la desconfianza en los sistemas de pago locales aún restringen la participación plena de los jóvenes en la economía digital.

De igual manera, los resultados se alinean con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera descrita por Varela y Valderrama (2020), la cual resalta la necesidad de fortalecer la educación financiera en jóvenes mediante el uso de plataformas digitales que promuevan la toma de decisiones informadas y responsables. En este marco, el presente estudio aporta evidencia empírica que sustenta la urgencia de consolidar políticas educativas orientadas al desarrollo de competencias financieras digitales como eje transversal en la formación universitaria panameña, especialmente ante la inminente digitalización de los servicios financieros y la creciente demanda de profesionales competentes en entornos tecnológicos.

Finalmente, la presencia de conocimientos fragmentados y hábitos financieros poco sólidos, observados en las gráficas 1 y 5, concuerda con lo planteado por Villalaz, Muñoz y Ríos (2025) y Ruiz & Cerrud (2023), quienes sostienen que la falta de educación financiera estructurada en Panamá afecta no solo las decisiones personales, sino también la preparación hacia la inserción laboral y el bienestar económico a largo plazo. De este modo, el estudio confirma que las competencias financieras digitales constituyen un factor determinante en la construcción de la autonomía y estabilidad económica de los estudiantes universitarios, reflejando la necesidad de fortalecer programas curriculares que integren formación práctica, tecnologías FinTech y estrategias de emprendimiento sostenible.



Conclusiones

La relación entre las competencias financieras digitales y la toma de decisiones económicas en los estudiantes universitarios panameños es significativa y directa. Aquellos con mayor dominio tecnológico presentan mejores hábitos de planificación, ahorro e inversión, demostrando que la alfabetización digital favorece decisiones financieras más racionales y sostenibles.

Los resultados evidencian un nivel intermedio de competencias financieras digitales, con fortalezas en el uso de herramientas tecnológicas y manejo de presupuestos, pero con debilidades en inversión, emprendimiento y control financiero, lo cual exige una actualización constante de los programas educativos para responder a las demandas de la economía digital.

Se confirma que las tecnologías financieras ejercen un impacto positivo en la vida académica y personal de los estudiantes, al permitirles gestionar sus recursos, planificar gastos y proyectar metas económicas. Sin embargo, su aprovechamiento sigue limitado por la falta de formación específica y la escasa confianza en plataformas digitales.

La formación universitaria panameña debe incorporar de manera transversal la educación financiera digital como estrategia para promover la autonomía económica, la inclusión financiera y la empleabilidad. Esto implica diseñar currículos integradores, actividades prácticas y simulaciones financieras que conecten la teoría con la realidad del mercado.

En coherencia con la metodología cuantitativa y el diseño descriptivo-transversal, los hallazgos ofrecen una visión precisa del estado actual de las competencias financieras digitales, aportando evidencias empíricas que pueden servir de base para políticas públicas y programas institucionales enfocados en fortalecer la educación financiera universitaria en Panamá.

Referencias Bibliográficas

- Al-Afeef, A., & Abdalmajeed, A. (4 de 2025). Empoderamiento digital: desentrañando el impacto de la alfabetización digital en el dominio financiero. 6(311). Revista Discov Sustain. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s43621-025-01137-5>
- Becerril, M., Fonseca, A., & Ramírez, E. (2025). El rol de la inclusión financiera en el desarrollo del perfil profesional de los estudiantes universitarios. 7(25). Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional, RILCO. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10035500>
- Chhillar, N., Sharma, K., & Arora, S. (9 de 2025). Explorando el papel de la alfabetización financiera digital y el comportamiento financiero personal en la configuración del estrés financiero y el bienestar en la era digital. 259. Revista Elsevier. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105308>
- Cubilla, J. (2023). Factores socioeconómicos influyentes al acceso tecnológico educativo. Estudiantes, Universidad de Panamá. Darién 2023. Universidad Especializada de Las Américas. <https://repositorio2.udelas.ac.pa/server/api/core/bitstreams/66f375ee-b260-4742-89af-f144179b4d74/content>



- Delgado, K. (5 de 2025). Diseño de un espacio digital para la educación financiera universitaria. Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
<https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/29358/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elgegren, J. (6 de 2025). Educación financiera y finanzas personales: una competencia clave para el bienestar en estudiantes universitarios. Revista Educa UMCH.
<https://research.ebsco.com/c/kkgeps/search/details/uees5hqngb?db=fua>
- Januszewski, A., Kujawski, J., Buchalska, N., & Spiewak, J. (2024). Competencias digitales de los estudiantes de finanzas y contabilidad. Revista Elsevier.
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050924023172?utm_source=chatgpt.com
- Lara, L., Lara, A., Hernández, F., & Sosa, E. (18 de 12 de 2024). Construyendo Futuros Emprendedores: La Importancia De La Alfabetización Financiera En La Educación Universitaria. 5(1). Revista Científica y Académica Estudios y Perspectiva.
<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.802>
- Mejía, A., Vargas, E., Vidal, C., Mayra, D., & Cárdenas, J. (2024). Evaluación de competencias digitales en estudiantes de educación superior: desarrollo y validación de una escala de medición. 9. Revista frontiersin.
<https://www.frontiersin.org/journals/education/articles/10.3389/feduc.2024.1497376/full>
- Oliveras, G., & Vásquez, G. (2025). Educación Financiera en Jóvenes Universitarios. 6(2). Revista Latam: latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10086675>
- Pedreschi, R., Escobar, H., & Moreno, N. (28 de 7 de 2025). Competencias digitales y su impacto en la formación de los estudiantes en el área de marketing y administración. 8(2). Revista Saberes APUDEP.
https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/7834
- Ruiz, P., & Cerrud, F. (30 de 12 de 2023). Relevancia e Impacto de las Finanzas Personales en los Estudiantes Universitarios en Panamá. Revista Ciencias Latina.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9119/13603?inline=1>
- Sucre, A., Consuegra, D., & Mitre, M. (2025). Comercio electrónico y la economía digital en Panamá: Retos y oportunidades para las Pymes. 5(3). Revista Finanzas y Negocios.
<https://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/Finanzasynegocios/article/view/481>
- Sultana, A. (8 de 2025). ¿La alfabetización financiera digital aumenta el ahorro en las instituciones financieras formales? 14(5). Revista Internacional de Investigación en Ciencias Empresariales y Sociales.
<https://www.ssbfn.net.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/4296>
- Townshend, B. (7 de 7 de 2022). Toma De Decisiones Con Respecto Del Ahorro Y Al Consumo Frente A La Pandemia En Panamá. Un Caso De Los Estudiantes De La Universidad De Panamá. 2(16). Revista Latitudes. <https://doi.org/10.55946/latitude.v2i16.200>
- Varela, E., & Valderrama, G. (2020). Propuesta para la Estrategia de Inclusión financiera en Panamá. Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2020/12/Propuesta-para-la-Estrategia-de-Inclusion-Financiera-en-Panama.pdf>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Villalaz, M., Muñoz, V., & Ríos, V. (25 de 3 de 2025). Economía Digital: Diagnóstico de competencias y resultados en estudiantes de Economía. 37. Revistas Cuadernos Nacionales. <https://doi.org/https://doi.org/10.48204/j.cnacionales.n37.a7791>.



Estado de Flujo de Efectivo como apoyo financiero en el control de liquidez y solvencia en la gestión empresarial

Statement of Cash Flows as financial support in the control of liquidity and solvency in business management

Alejandro Antonio Rodríguez Santos

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

Correo: arodrigu15@hotmail.com <https://orcid.org/0000-0001-6832-5555>

Yamilca Ortiz De La Hoz

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

Correo: yamilcaortiz@yahoo.com.ar <https://orcid.org/0009-0000-0180-7226>

Recibido: 20-03-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9041>

RESUMEN

El propósito de este artículo científico es atender al objetivo general de analizar la relevancia del Estado de Flujo de Efectivo (EFE) como herramienta fundamental de apoyo financiero para el control de la liquidez y la solvencia en la gestión empresarial. Se adopta un enfoque mixto, con predominio cualitativo, complementado con análisis cuantitativo de datos secundarios, y corresponde a un diseño no experimental, de tipo documental y descriptivo, sustentado en la Norma Internacional de Contabilidad NIC 7 y en literatura especializada. Los hallazgos indican que el EFE constituye una fuente esencial de información para la toma de decisiones gerenciales, al permitir evaluar la capacidad de generación de efectivo, identificar riesgos de iliquidez y fortalecer los sistemas de control interno. Asimismo, se incorporan perspectivas profesionales que destacan la utilidad del EFE para valorar de manera objetiva la sostenibilidad financiera y la capacidad operativa de las organizaciones, así como para detectar posibles inconsistencias contables y riesgos de fraude. Se concluye que una adecuada implementación y análisis del Estado de Flujo de Efectivo contribuye significativamente a la transparencia, la eficiencia financiera y la planificación estratégica empresarial, favoreciendo una gestión informada tanto a corto como a largo plazo.

Palabras clave: Apoyo financiero, control interno, flujo de efectivo, liquidez, solvencia.

ABSTRACT

This scientific article aims to analyze the relevance of the Cash Flow Statement (CFS) as a fundamental financial support tool for controlling liquidity and solvency in business management. A mixed approach is adopted, predominantly qualitative, complemented with quantitative analysis of secondary data, within a non-experimental, documentary, and descriptive design, supported by the International Accounting Standard IAS 7 and specialized literature. The findings indicate that the CFS is an essential source of information for managerial decision-making, enabling the evaluation of cash generation capacity, identification of liquidity risks, and strengthening of internal control systems. Furthermore, professional perspectives highlight the usefulness of the CFS in objectively assessing financial sustainability and operational capacity, as well as detecting possible accounting inconsistencies and fraud risks. The study concludes that proper implementation and analysis of the Cash Flow Statement significantly contribute to transparency, financial efficiency, and strategic business planning, facilitating informed management in both the short and long term.

Keywords: Cash flow, financial support, internal control, liquidity, solvency.



Introducción

La creciente fluctuación financiera que afecta la economía mundial, impulsada por **variables macroeconómicas** como la inflación, las tasas de interés, fenómenos como la pandemia de COVID-19, conflictos geopolíticos y fluctuaciones en los mercados financieros, ha intensificado la necesidad de herramientas contables y financieras que brinden información confiable y oportuna para la toma de decisiones gerenciales (Penman, 2020; Deloitte, 2022; International Accounting Standards Board [IASB], 2023). Adicionalmente, la evolución constante de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), en particular la revisión de la Norma Internacional de Contabilidad NIC 7, refleja la preocupación global por mejorar la transparencia y la calidad de la información suministrada a los inversionistas y demás grupos de interés (IASB, 2023). En este entorno, la gestión eficiente de los recursos financieros se ha convertido en un elemento clave para garantizar la sostenibilidad y la resiliencia organizacional.

Dentro de los instrumentos de análisis financiero, el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) se ha consolidado como un componente fundamental de los estados financieros, ya que aporta datos esenciales sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes durante un periodo determinado (IASB, 2023). A diferencia del Estado de Resultados, que opera bajo el principio del devengo, el EFE revela las entradas y salidas efectivas de recursos líquidos, proporcionando una perspectiva más realista sobre la capacidad de la empresa para generar efectivo, atender sus obligaciones y financiar su crecimiento White et al. (2003). De acuerdo con la NIC 7, el EFE se estructura en tres categorías: actividades operativas, de inversión y de financiación, cuya adecuada interpretación permite detectar patrones de comportamiento que podrían advertir sobre posibles escenarios de iliquidez, ineficiencia operativa o sobreendeudamiento (IASB, 2023; Deloitte, 2022).

Diversos estudios, tanto internacionales como nacionales, destacan la relevancia del EFE como herramienta estratégica para la gestión financiera y el fortalecimiento del control interno. Investigaciones recientes subrayan que el análisis detallado de los flujos de efectivo permite evaluar la calidad de las utilidades, identificar riesgos de manipulación contable y anticipar crisis de liquidez (Correa-Mejía & Lopera-Castaño, 2021; Estridge & Lougee, 2019; Penman, 2020). Además, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública de Panamá (2022) reconoce al EFE como un estado financiero básico que, al informar sobre los flujos de efectivo en las distintas actividades empresariales, contribuye a una visión más precisa de la situación financiera y la sostenibilidad de las organizaciones. Ramírez (2019) coincide en que el EFE facilita la comprensión de la autosuficiencia operativa y permite a la gerencia adoptar medidas proactivas ante entornos económicos inciertos. No obstante, persisten limitaciones en el ámbito empresarial, donde en múltiples ocasiones el EFE se percibe meramente como un requisito normativo, sin aprovechar plenamente su potencial analítico para la identificación temprana de riesgos ni para la planificación estratégica (Deloitte, 2022; IASB, 2023).

Esta problemática conduce al siguiente planteamiento de investigación: ¿En qué medida el Estado de Flujo de Efectivo contribuye al control de la liquidez y la solvencia en la gestión empresarial? Esta interrogante surge de la necesidad de establecer si el EFE, más allá de su carácter obligatorio, constituye una herramienta eficaz para fortalecer el control interno, optimizar la toma de decisiones y asegurar la estabilidad financiera de las organizaciones. Comprender adecuadamente el EFE implica no solo evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo,



sino también identificar patrones de gasto, necesidades de financiamiento, capacidad de cumplir obligaciones y posibles alertas sobre inconsistencias contables o riesgos de fraude (Penman, 2020; White et al. 2003).

La presente investigación se justifica en distintos planos. Teóricamente, aporta a la literatura contable y financiera al profundizar en el análisis del EFE como instrumento estratégico, especialmente en contextos económicos complejos. Prácticamente, brinda a profesionales de la contabilidad, auditoría y gerencia financiera herramientas conceptuales y técnicas para fortalecer el análisis financiero y la detección de riesgos. Desde una perspectiva social y económica, contribuye a la sostenibilidad empresarial al ofrecer insumos que mejoren la transparencia y la confianza de los usuarios de la información financiera.

Como consecuencia de lo anterior, se plantea la hipótesis de que el Estado de Flujo de Efectivo constituye una herramienta determinante para el control de la liquidez y la solvencia en la gestión empresarial, al facilitar la evaluación de la capacidad operativa, la detección de riesgos financieros y el fortalecimiento del control interno. En este estudio, la variable independiente corresponde al uso del EFE como herramienta de análisis financiero, mientras que las variables dependientes son el control de la liquidez y de la solvencia empresarial.

En concordancia con estos planteamientos, el objetivo general consiste en analizar el papel del Estado de Flujo de Efectivo como apoyo financiero en el control de la liquidez y la solvencia en la gestión empresarial. Los objetivos específicos son:

1. Describir los fundamentos normativos y teóricos del Estado de Flujo de Efectivo (EFE), con énfasis en la NIC 7.
2. Identificar la utilidad del EFE en la evaluación de la capacidad operativa de las empresas.
3. Analizar el papel del EFE en la detección de riesgos financieros, inconsistencias contables y fraudes, para la toma de decisiones estratégicas y la sostenibilidad financiera empresarial.

En síntesis, este artículo busca aportar un análisis técnico y profesional que consolide el uso del Estado de Flujo de Efectivo (EFE) como herramienta clave para la gestión financiera, no solo para cumplir disposiciones normativas, sino también para aportar valor en la toma de decisiones estratégicas, la gestión de riesgos y la sostenibilidad organizacional.

La gestión financiera empresarial requiere herramientas que permitan evaluar con precisión la liquidez, la solvencia y la capacidad operativa de las organizaciones, especialmente en entornos marcados por volatilidad económica, cambios normativos y expectativas crecientes de transparencia. En este contexto, el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) se ha consolidado como un instrumento esencial para suministrar información relevante sobre los movimientos de efectivo y sus implicaciones para la sostenibilidad financiera.

Diversos estudios respaldan la utilidad del EFE como instrumento clave en la gestión financiera. Penman (2020) destaca que el análisis de los flujos operativos permite evaluar la calidad de las utilidades y anticipar problemas de liquidez. Ramírez (2019) sostiene que el EFE es esencial para evaluar la autosuficiencia operativa y planificar en escenarios inciertos. Correa-Mejía y Lopera-Castaño (2021) identificaron que su uso mejora los índices de liquidez y reduce la probabilidad de



insolvencia. Iza-López y Erazo-Álvarez (2021) encontraron evidencias similares en organizaciones latinoamericanas. Deloitte (2022) y Revsine, Collins y Johnson (2018) advierten que su potencial analítico es subutilizado, reduciendo su impacto como herramienta de gestión.

Fundamentos Teóricos del Estado de Flujo de Efectivo (EFE)

El **Estado de Flujo de Efectivo (EFE)** se fundamenta en la teoría de la utilidad de la información contable (Beaver, 1968), que plantea que los estados financieros deben facilitar la predicción de flujos futuros de efectivo. Penman (2020) y White, Sondhi y Fried (2003) coinciden en que el EFE es clave para evaluar la calidad de las utilidades y detectar manipulaciones contables. Además, la teoría del análisis financiero argumenta que el EFE complementa los estados tradicionales, al centrarse en flujos reales y no en estimaciones contables (Revsine et al., 2018).

Marco Normativo NIC 7: La Norma Internacional de Contabilidad No. 7 (NIC 7) establece que el EFE debe presentar los flujos de efectivo en tres categorías: operativas, de inversión y de financiación (IASB, 2023). El método directo presenta entradas y salidas brutas; el indirecto parte de la utilidad neta y ajusta partidas no monetarias. La NIC 7 permite ambos métodos, pero recomienda el directo.

A continuación, expone la tabla 1 que muestra la comparación de los métodos señalados y sintetiza sus diferencias.

Tabla 1

Comparación de Métodos Directo e Indirecto en la Presentación del Estado de Flujo de Efectivo (EFE)

Aspecto	Método Directo	Método Indirecto
Definición	Presenta entradas y salidas brutas de efectivo de actividades operativas.	Parte de la utilidad neta y ajusta por partidas no monetarias y variaciones en cuentas operativas.
Claridad para el usuario	Mayor claridad y detalle sobre cobros y pagos reales.	Menor detalle; se enfoca en conciliación entre utilidad y flujo de caja.
Complejidad de elaboración	Requiere más información y desglose contable.	Más sencillo de elaborar a partir de estados financieros existentes.
Uso en la práctica	Menos utilizado en la práctica empresarial.	Predomina en la mayoría de empresas a nivel mundial.
Exigencia normativa (NIC 7)	Permitido y recomendado por NIC 7.	Permitido por NIC 7.
Utilidad en análisis financiero	Permite análisis detallado de flujos específicos (e.g. cobros a clientes, pagos a proveedores).	Facilita evaluación general de conversión de utilidad neta en efectivo.

La NIC 7 ha mejorado la comparabilidad y transparencia de la información financiera, aunque su impacto depende de la capacidad interpretativa del usuario (Deloitte, 2022; Revsine et al., 2018).

El EFE como Herramienta de Control Interno y Gestión Estratégica Ramírez (2019) y Penman (2020) coinciden en que el EFE permite detectar ineficiencias, necesidades de financiamiento y posibles fraudes. En Panamá, su uso se vuelve estratégico, tanto para el control interno como para labores de auditoría. Correa-Mejía y Lopera-Castaño (2021) señalan que las organizaciones que integran el EFE a su sistema de control presentan menor exposición a riesgos financieros.



En opinión de los autores, el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) constituye no solo un requisito normativo, sino también una herramienta estratégica esencial en el ámbito empresarial panameño, particularmente ante las exigencias de los organismos supervisores financieros locales. Asimismo, desempeña un papel crucial en las labores de auditoría, al ser una fuente valiosa para identificar operaciones inusuales, transacciones circulares y flujos de efectivo inconsistentes que podrían estar vinculados a esquemas de fraude. Esta perspectiva es respaldada por Correa-Mejía y Lopera-Castaño (2021), quienes afirman que las empresas que incorporan el EFE en sus procesos de control interno presentan una menor exposición a riesgos financieros y reputacionales.

En síntesis, el marco teórico y referencial demuestra que el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) trasciende su carácter de informe financiero exigido por la normativa contable. Su análisis posibilita evaluar la calidad de las utilidades, anticipar riesgos de iliquidez o insolvencia, detectar prácticas contables cuestionables y, en última instancia, fortalecer la gestión financiera estratégica. No obstante, el uso efectivo del EFE en las empresas sigue siendo un desafío que requiere mayor capacitación y conciencia sobre su potencial analítico y preventivo.

El Estado de Flujo de Efectivo (EFE), regulado a nivel internacional por la Norma Internacional de Contabilidad No. 7 (NIC 7) emitida por el IASB, es de aplicación obligatoria en Panamá establecida por la Ley No. 6 de 2 de febrero 2005, la cual adoptó las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como marco contable para la preparación de estados financieros (Asamblea Nacional de Panamá, 2005). Esta norma exige revelar los movimientos de efectivo clasificados en actividades operativas, de inversión y de financiación, con el fin de proporcionar a los usuarios información relevante para evaluar la liquidez, solvencia y desempeño operativo de las empresas (IASB, 2023).

En el ámbito del sector bancario, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), conforme al Decreto Ley No. 9 de 1998, exige a las entidades supervisadas la presentación de estados financieros auditados, incluyendo el EFE, como herramienta para monitorear la liquidez, la gestión de riesgos y la estabilidad financiera (Superintendencia de Bancos de Panamá, 2023). Entidades como Banco General, S.A. incluyen en sus reportes anuales la presentación del EFE bajo el método indirecto, reflejando la conciliación entre la utilidad neta y los flujos de efectivo de las operaciones, elemento clave para evaluar su solidez y capacidad de cumplimiento (Banco General, 2023).

En el mercado de valores, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), creada por el Decreto Ley No. 1 de 1999, regula a emisores y participantes del mercado de valores, presentar estados financieros bajo NIIF, incluyendo el EFE, para garantizar transparencia y protección a los inversionistas (SMV, 2023).

Ejemplo de ello es Supermercados Rey Holdings Corp., emisora en la Bolsa de Valores de Panamá, que divulga el EFE en sus estados consolidados, evidenciando la gestión de recursos en sus distintas actividades (Supermercados Rey Holdings Corp., 2023).

En el sector de entidades aseguradoras, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP), en virtud de la Ley No. 12 de 2012, establece obligaciones de información



financiera bajo NIIF que incluyen el EFE, considerado fundamental para evidenciar la capacidad de las aseguradoras de cubrir reservas técnicas y obligaciones contractuales (SSRP, 2023).

Finalmente, la Dirección General de Ingresos (DGI), adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, regula la materia tributaria y exige que las empresas mantengan registros contables confiables y alineados con las NIIF. Aunque el EFE no constituye un requisito fiscal explícito, la información contenida en este estado financiero puede ser utilizada como soporte en procesos de auditoría fiscal, especialmente para validar movimientos de efectivo y su correspondencia con los resultados contables (DGI, 2023).

En síntesis, el marco legal panameño sustentado en normas internacionales y disposiciones sectoriales que imponen la elaboración y presentación del Estado de Flujo de Efectivo (EFE), reforzando la transparencia, la confianza de los usuarios de la información financiera y el control eficaz de la gestión empresarial.

Materiales y métodos

El presente estudio se enmarca en un enfoque mixto, con predominio cualitativo, complementado con análisis cuantitativo basado en datos secundarios. Corresponde a un diseño no experimental, de tipo documental y descriptivo, sustentado en la revisión de literatura académica, normativa y técnica relacionada con el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) como herramienta para el control de la liquidez y la solvencia empresarial.

Con el objetivo de garantizar la validez y relevancia de la información analizada, se establecieron criterios de selección documental basados en tres principios esenciales:

- La **actualidad**, para asegurar que la información refleje el contexto financiero vigente;
- La **pertinencia académica y normativa**, alineada con los objetivos, variables y enfoque del estudio; y
- La confiabilidad de las fuentes, priorizando publicaciones científicas revisadas por pares, organismos normativos reconocidos (como el IASB o la IFAC) y documentos institucionales oficiales.

Estos criterios fortalecen la validez interna del análisis y garantizan un abordaje riguroso y fundamentado.

La modalidad de investigación es bibliográfica y normativa, orientada a profundizar en la relevancia del EFE como instrumento estratégico en la gestión empresarial. El enfoque cualitativo permitió examinar de forma exhaustiva el contenido normativo, doctrinal y práctico vinculado al EFE, mientras que el análisis cuantitativo se utilizó para identificar magnitudes y tendencias presentes en estudios y reportes institucionales sobre indicadores de liquidez y solvencia, contribuyendo a robustecer las conclusiones del estudio (Hernández et al., 2021; Sampieri, 2022).

Para el desarrollo del trabajo, se aplicó un método de análisis documental y de contenido, organizado en las siguientes etapas:



- Revisión exhaustiva de la **Norma Internacional de Contabilidad No. 7 (NIC 7) y demás** estándares de las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF) en inglés International Financial Reporting Standards (IFRS) relacionados con la elaboración y presentación del EFE, identificando principios, requerimientos técnicos y enfoques de presentación
- (IASB, 2023).
- Análisis de la legislación panameña, incluyendo la Ley No. 6 de 2 de febrero de 2005 y las disposiciones de entidades regulatorias como la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia del Mercado de Valores y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, para evaluar su impacto en la presentación y uso del EFE en el contexto local (República de Panamá, 2005; SBP, 2023).
- Consulta sistemática de literatura académica, técnica y profesional reciente, que incluye artículos científicos, informes regulatorios, tesis y publicaciones especializadas sobre el EFE, su estructura, interpretación y papel en la toma de decisiones financieras empresariales (Penman, 2020; IASB, 2020).
- Análisis de contenido dirigido a identificar conceptos clave, categorías temáticas, criterios doctrinales, implicaciones regulatorias y aplicaciones prácticas, que permitan comprender integralmente el EFE como instrumento de control financiero y apoyo estratégico en la gestión empresarial.

La metodología empleada permitió estructurar de manera coherente el marco teórico y fundamentar el análisis crítico desarrollado en las secciones siguientes, destacando la contribución del EFE a la transparencia financiera, la toma de decisiones gerenciales y la evaluación de riesgos relacionados con la liquidez y la solvencia (IASB, 2023; Hernández et al., 2021; Sampieri, 2022).

Resultados y Discusión

Esta sección presenta y discute los hallazgos claves obtenidos del análisis documental y el estudio de casos reales, atendiendo al objetivo general de analizar el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) como un medio de apoyo eficaz para la liquidez, solvencia y control interno en las empresas panameñas. Los resultados se estructuran en torno a los objetivos específicos planteados.

1. Fundamentos Normativos y Práctica del EFE en Panamá

El análisis documental y normativo confirmó el mandato de la NIC 7 y la legislación panameña (Ley No. 6 de 2005) sobre la obligatoriedad del EFE, reforzando la transparencia y la comparabilidad financiera.

La Tabla 2, obtenida de la cuantificación de seis (6) casos documentales panameños, demuestra que el Método Indirecto es la práctica predominante, identificado en el 66.7% (n=4) de los casos. Este hallazgo valida la tendencia global de la práctica empresarial, que prioriza la sencillez del método indirecto sobre el mayor detalle analítico del método directo (el cual solo fue observado en el 16.7% de los casos). Esta práctica, aunque permitida por la NIC 7, subraya la necesidad de fortalecer el análisis interpretativo de EFE.

**Tabla 2**

Distribución y Frecuencia de Prácticas y Hallazgos Cuantitativos en el Uso del EFE en Casos Documentales Panameños (N=6)

Hallazgo Cuantitativo/Práctica Observada	Casos en los que se Identificó el Hallazgo (n)	Porcentaje (%)
Uso del Método Indirecto	4	66.7%
Detección de Riesgo de Liquidez (Ej: Flujo operativo negativo o cartera vencida)	3	50.0%
Necesidad de Gestión de Flujos de Efectivo (Ej: Decisiones sobre dividendos/inversión)	3	50.0%
Utilidad Neta Positiva vs. Flujo Operativo Negativo	2	33.3%
Uso del Método Directo	1	16.7%
Alerta por Inconsistencias Contables/Riesgos de Fraude	0	0.0%

2. EFE como Herramienta de Detección de Riesgos y Gestión Estratégica

El componente cuantitativo subraya el papel de EFE en el cumplimiento de los objetivos de detección de riesgos y utilidad estratégica, tal como se refleja en la Tabla 2:

- **Detección de Riesgos de Liquidez:** El riesgo de liquidez (asociado a flujos operativos negativos o deterioro de cartera) se identificó en el 50.0% (n=3) de los casos. Lo más relevante es que el EFE permitió revelar la inconsistencia entre una Utilidad Neta positiva y un Flujo Operativo negativo en el 33.3% (n=2) de las empresas. Este contraste es fundamental, ya que confirma la tesis de Penman (2020): el flujo operativo es un indicador más confiable que la utilidad contable, sirviendo de alerta temprana frente a posibles escenarios de iliquidez o prácticas contables agresivas.
- **Relevancia Estratégica:** La Necesidad de Gestión de Flujos de Efectivo para la toma de decisiones estratégicas (como ajustar dividendos o planificar inversiones) también estuvo presente en el 50.0% (n=3) de los casos. Este dato sustenta que el EFE es un instrumento crucial que trasciende la función de *reporting* normativo para convertirse en una herramienta de planificación estratégica y sostenibilidad operativa.



- **Control Interno:** Si bien no se documentó una "Alerta por Inconsistencias Contables/Riesgos de Fraude" explícita (0.0%) en la muestra, la capacidad del EFE para identificar rápidamente las anomalías entre los resultados por devengo y el efectivo real (como en el 33.3% de los casos) demuestra su función como mecanismo preventivo clave para el fortalecimiento del control interno y la gobernanza corporativa, alineado con las directrices de la IFAC (2023).

Análisis Documental y Normativo

El análisis documental evidencia que el EFE constituye una herramienta fundamental en la gestión financiera contemporánea, tanto para la evaluación de la liquidez como de la solvencia de las entidades, cumpliendo una función estratégica en entornos empresariales caracterizados por la incertidumbre económica (IASB, 2023). Según la NIC 7, este estado financiero permite analizar la capacidad de una empresa para generar efectivo y cubrir sus obligaciones, información crucial para la toma de decisiones de gestión e inversión.

En el marco regulatorio panameño, la Ley No. 6 de 2 de febrero de 2005 y las disposiciones de organismos como la Superintendencia de Bancos de Panamá, la Superintendencia del Mercado de Valores y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, obligan a las empresas a presentar estados financieros bajo las NIIF, incluyendo el EFE. Esta exigencia ha fortalecido la transparencia y la comparabilidad de la información financiera en el país (Asamblea Nacional de Panamá, 2005; SBP, 2023; SMV, 2023; SSRP, 2023), en concordancia con el tercer objetivo específico de esta investigación.

Hallazgos Clave y Relación con Objetivos Específicos

Los hallazgos obtenidos se relacionan directamente con el objetivo general y con los objetivos específicos planteados, demostrando la importancia del EFE como instrumento estratégico para la sostenibilidad financiera empresarial. Entre los principales hallazgos destacan los siguientes:

- **Evaluación de la calidad de las utilidades**

Penman (2020) destaca que los flujos de efectivo operativos constituyen un indicador más fiable que las utilidades netas contables, dado que reflejan entradas y salidas reales de efectivo. Esto permite detectar posibles prácticas contables agresivas, cumpliendo el objetivo específico de identificar la utilidad del EFE en la detección de riesgos financieros y de prácticas contables inadecuadas.

- **Identificación temprana de riesgos financieros**

Ramírez (2019) subraya que el EFE es esencial para anticipar problemas de iliquidez, al exponer si la empresa mantiene flujos operativos negativos de forma persistente, lo que podría comprometer su sostenibilidad. Este hallazgo responde directamente al segundo objetivo específico de la investigación.

- **Fortalecimiento del control interno**

La International Federation of Accountants (IFAC, 2023) sostiene que el seguimiento periódico del EFE permite detectar desviaciones significativas entre el efectivo generado y las utilidades reportadas, aportando información clave para prevenir fraudes y fortalecer la gobernanza corporativa. Este hallazgo guarda relación con el objetivo específico relativo al control interno.



Métodos de Presentación del Estado de Flujo de Efectivo

En cuanto a los métodos de presentación del EFE, se verificó que la NIC 7 permite tanto el método directo como el indirecto, cada uno con implicaciones distintas para el análisis financiero (IASB, 2023). Tal como se resume en la Tabla 1 (véase en el Marco Teórico y Referencial), aunque el método directo aporta mayor detalle para el análisis de flujos específicos, en la práctica empresarial predomina el método indirecto, lo cual coincide con los hallazgos obtenidos en este estudio.

Práctica del Estado de Flujo de Efectivo (EFE) en Empresas Panameñas

La práctica contable en Panamá refleja claramente estas diferencias, tal como lo demuestran diversos casos reales (manteniendo la confidencialidad de las entidades):

- **Entidad bancaria supervisada (caso 1):** Esta institución elaboró su EFE bajo el método indirecto, reportando una utilidad neta elevada en 2023. Sin embargo, tras ajustes por aumentos en cuentas por cobrar e incremento en cartera vencida, el flujo neto de efectivo operativo resultó negativo. Lo anterior generó alertas de liquidez, lo que motivó y a la directiva a endurecer sus políticas de crédito, evidenciando el papel del EFE en la detección de riesgos financieros (segundo objetivo específico).
- **Entidad bancaria supervisada (caso2):** Esta otra institución también preparó su EFE mediante el método indirecto, mostrando una fuerte disminución en el flujo operativo debido a un aumento en préstamos otorgados a clientes. A pesar de mantener utilidades netas positivas, el EFE alertó sobre la necesidad de gestionar la liquidez para evitar tensiones regulatorias, vinculándose con el objetivo específico de identificar riesgos financieros.
- **Empresa emisora en la Bolsa de Valores de Panamá:** Utilizó el método indirecto, mostrando que parte de su efectivo operativo se destinó al pago de dividendos y expansión de tiendas. Esto permitió a los inversionistas comprender las prioridades estratégicas de la empresa, respondiendo al objetivo específico de relacionar el uso del EFE con la práctica empresarial panameña.
- **Empresa constructora (anónima):** Prefirió el método directo en 2023 para mostrar de manera transparente a sus socios los cobros a clientes y pagos a proveedores, dada la magnitud de anticipos recibidos y obligaciones con contratistas. Aunque más costoso de elaborar, este método facilitó la negociación de líneas de crédito, cumpliendo el objetivo específico de describir los métodos de presentación y su impacto en la práctica empresarial.
- **Empresa del Sector comercial minorista:** Presentó flujos operativos negativos por segundo año consecutivo en su EFE de 2023, pese a registrar utilidades netas positivas. El análisis reveló que gran parte de las utilidades provenían de ventas a crédito. Las cuentas por cobrar aumentaron un 45 % lo que llevó a la gerencia a implementar políticas de cobro más estrictas y renegoció plazos con proveedores, mitigando el riesgo de iliquidez. Este caso se relaciona con el objetivo específico de identificar riesgos financieros.
- **Empresa manufacturera:** Destinó más del 30 % de su flujo operativo al pago de dividendos durante 2022. Aunque los inversionistas se mostraban satisfechos, el análisis del EFE reveló



limitaciones para financiar inversiones en activos fijos. Tras la discusión en Junta Directiva, se decidió reducir el reparto de dividendos y redirigir recursos a la modernización de maquinaria, asegurando la sostenibilidad operativa a mediano plazo, en correspondencia con el objetivo específico de tomar decisiones estratégicas basadas en el análisis del EFE.

Reflexión Final sobre Hallazgos y Objetivos

En términos de enseñanza y utilidad práctica, el EFE no solo permite analizar la situación financiera en el corto y largo plazo, sino que también funciona como un instrumento predictivo para evaluar la sostenibilidad y solvencia empresarial a largo plazo. Esto es coherente con los hallazgos de estudios recientes, que destacan la creciente relevancia del EFE como indicador clave para la gestión de riesgos (Penman, 2020; Ramírez, 2019; Deloitte, 2022; IFAC, 2023).

Por lo tanto, el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) se consolida como una herramienta esencial para evaluar la liquidez presente de una empresa y prever sus necesidades y capacidades de generación de efectivo en el futuro. De este modo, se cumple tanto el objetivo general como los objetivos específicos planteados en esta investigación, demostrando que el EFE constituye un instrumento de apoyo fundamental para la gestión empresarial, la prevención de riesgos y el fortalecimiento del control interno, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad de las organizaciones panameñas.

- Se recomienda a las empresas, especialmente a las entidades reguladas en Panamá, fortalecer la capacitación de sus profesionales en la interpretación y análisis del EFE, a fin de maximizar su utilidad como instrumento de gestión financiera (IFAC, 2023).
- Es aconsejable que las empresas adopten el método directo para la presentación del EFE cuando sea viable, ya que este proporciona mayor claridad sobre las fuentes y usos específicos del efectivo, aunque el método indirecto sea el más utilizado en la práctica (IASB, 2023; Deloitte, 2022).
- Se sugiere a los organismos reguladores panameños continuar promoviendo la uniformidad en la presentación del EFE, incluyendo lineamientos sectoriales específicos que faciliten la comparación entre entidades del mismo sector (SBP, 2023; SMV, 2023; SSRP, 2023).

Finalmente, se recomienda realizar investigaciones futuras orientadas a medir el impacto del EFE en la prevención de fraudes, riesgos en la sostenibilidad financiera de las empresas y en la toma de decisiones estratégicas, incorporando análisis empíricos en empresas panameñas, para enriquecer la evidencia científica sobre su utilidad (Penman, 2020; Ramírez, 2019).

Conclusiones

El análisis realizado confirma que el **Estado de Flujo de Efectivo (EFE)** constituye una herramienta de apoyo financiero fundamental para el control de la liquidez y la solvencia en la gestión empresarial. Su correcta elaboración y análisis permiten a los usuarios internos y externos comprender la capacidad de la empresa para generar efectivo, atender obligaciones y planificar estratégicamente sus operaciones, incluso en entornos económicos inciertos (IASB, 2023; Penman, 2020).



Asimismo, se evidenció que el EFE facilita la identificación temprana de riesgos financieros, la detección de inconsistencias contables y el fortalecimiento del control interno, aspectos destacados por autores como Ramírez (2019) y organismos internacionales como IFAC (2023). En el contexto panameño, la adopción obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera, establecida por la **Ley No. 6 de 2 de febrero de 2005**, ha impulsado la transparencia y comparabilidad de la información financiera, permitiendo a entidades regulatorias como la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia del Mercado de Valores y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros exigir informes financieros más completos y útiles para la toma de decisiones (Asamblea Nacional de Panamá, 2011; SBP, 2023; SMV, 2023; SSRP, 2023).

En conclusión, el Estado de Flujo de Efectivo (EFE) no solo trasciende su carácter normativo, sino que representa un elemento fundamental en la gestión empresarial. Proporciona información confiable y relevante que permite evaluar la liquidez, solvencia y sostenibilidad de las organizaciones, tanto en el corto como en el largo plazo, lo convierte en un instrumento indispensable para la toma de decisiones informadas.

No obstante, persisten desafíos en su aplicación práctica, tales como la predominancia del método indirecto, las limitaciones en la capacitación técnica y la resistencia al análisis integral por parte de algunas organizaciones. Estos aspectos abren un campo fértil para futuras investigaciones y reflexiones académicas sobre cómo fortalecer la cultura del análisis financiero en Panamá y otros contextos similares.

Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional de Panamá. (2005). *Ley No. 6 de 2 de febrero de 2005 que adopta las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. Gaceta Oficial de Panamá. <https://www.gacetaoficial.gob.pa>
- Banco General S.A. (2023). *Informe anual 2023*. Banco General. <https://www.bgeneral.com/acerca-de-banco-general/informacion-financiera>
- Beaver, W. H. (1968). The information content of annual earnings announcements. *Journal of Accounting Research*, 6, 67–92. <http://www.jstor.org/stable/pdf/2490070.pdf>
- Consejo Técnico de la Contaduría Pública de Panamá. (2022). *Guía técnica sobre la preparación del estado de flujos de efectivo*. Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá. <https://www.mef.gob.pa/ctcp/publicaciones>
- Correa-Mejía, J., & Lopera-Castaño, L. (2021). El estado de flujos de efectivo como herramienta estratégica en la gestión empresarial. *Revista Cuaderno de Contabilidad*, 19(31), 31–45. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.3109>
- Deloitte. (2022). *Financial reporting trends and challenges*. Deloitte Insights. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/audit/articles/financial-reporting-trends.html>
- Deloitte. (2022). *IAS 7 Statement of Cash Flows*. Deloitte IFRS Resources. <https://www.iasplus.com/en/standards/ias/ias7>
- Dirección General de Ingresos (DGI). (2023). *Guía tributaria empresarial*. Ministerio de Economía y Finanzas. <https://dgi.mef.gob.pa>
- Estridge, J., & Lougee, B. (2019). Cash flow statements and financial decision-making. *Journal of Financial Analysis*, 54(3), 210–225. <https://doi.org/10.5937/bankarstvo1804108K>
- Estridge, M., & Lougee, B. (2019). Cash flow reporting and the financial statement analysis process. *Accounting Horizons*, 33(4), 71–94.



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7ª ed.). McGraw-Hill Education.
- International Accounting Standards Board (IASB). (2023). *IAS 7 Statement of Cash Flows*. IFRS Foundation. <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ias-7-statement-of-cash-flows/>
- International Federation of Accountants (IFAC). (2023). *Global perspectives on accounting and auditing*. IFAC Publications. <https://www.ifac.org/knowledge-gateway>
- Iza-López, K. J., & Erazo-Álvarez, J. C. (2021). *Gestión del flujo de efectivo en organizaciones del sector no financiero popular y solidario*. CIENCIAMATRIA, 7(núm. Extra-2), 307–336. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.512>.
- Penman, S. H. (2020). *Financial statement analysis and security valuation* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ramírez, J. (2019). *Financial statement analysis*. Wiley.
- Revsine, L., Collins, D., & Johnson, W. (2018). *Financial reporting and analysis* (6th ed.). Pearson Education.
- Sampieri, R. H. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP). (2023). *Reglamentos y resoluciones vigentes*. Superintendencia de Bancos de Panamá. <https://www.superbancos.gob.pa>
- Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). (2023). *Reglamentos del mercado de valores*. Superintendencia del Mercado de Valores. <https://www.supervalores.gob.pa>
- Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP). (2023). *Informes regulatorios*. Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá. <https://www.superseguros.gob.pa>
- Supermercados Rey Holdings Corp. (2023). *Estados financieros consolidados 2023*. Supermercados Rey Holdings Corp. <https://www.rey.com.pa>
- White, G. I., Sondhi, A. C., & Fried, D. (2003). *The analysis and use of financial statements* (3rd ed.). Wiley.
- República de Panamá. (1998). *Decreto Ley No. 9 de 26 de febrero de 1998, por el cual se dicta el régimen bancario y se crea la Superintendencia de Bancos*. Gaceta Oficial Digital, 23498. Recuperado de [Insertar URL de la Gaceta Oficial o fuente legal oficial. <https://docs.panama.justia.com/federales/decretos-leyes/9-de-1998-mar-12-1998.pdf>
- República de Panamá. (1999). *Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, por la cual se establece el régimen del mercado de valores en la República de Panamá y se crea la Comisión Nacional de Valores*. Gaceta Oficial Digital, 23838. Recuperado de [Insertar URL de la Gaceta Oficial o fuente legal oficial <https://supervalores.gob.pa/wp-content/uploads/2021/03/Decreto-Ley-1-de-1999-Ley-de-Valores.pdf>
- República de Panamá. (2012). *Ley No. 12 de 3 de abril de 2012, por la cual se crea la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, se establece su régimen orgánico, y se regula la actividad de seguros y reaseguros*. Gaceta Oficial Digital, 27003-A. Recuperado de [Insertar URL de la Gaceta Oficial o fuente legal oficial. https://supervalores.gob.pa/wp-content/uploads/2021/03/Ley_12_de_2012.pdf



Expansión internacional del servicio mediante la integración de la calidad y el Marketing

International Service Expansion Through Quality and Marketing Integration

Maritza Núñez

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

Correo: majunu71@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-2287-314X>

Recibido: 27-05-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9042>

RESUMEN

La expansión de los servicios en los mercados internacionales necesita de la adaptabilidad a los mercados, de una propuesta de valor que sea coherente con los valores y misión de la empresa y que resulte confiable ante los consumidores locales. Esto lleva a analizar cómo la integración de las estrategias de marketing con sistemas de gestión de calidad contribuye a la expansión exitosa de los servicios en los mercados internacionales. Esta investigación documental, se basó en una revisión de la literatura, donde se incorporaron 24 fuentes bibliográficas publicadas entre 1988 y 2025, seleccionadas por su pertinencia con el estudio. Entre los resultados, se destaca que, en los mercados internacionales, la calidad del servicio, especialmente para productos intangibles, es un atributo estratégico que influye en la elección y fidelización del consumidor, siendo el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. un referente influyente. La integración del marketing y la calidad es indispensable, porque el marketing establece las expectativas de calidad y la calidad las cumple, debiendo considerar las variaciones culturales en la percepción de la calidad y adaptar la promesa de valor a los contextos locales. Como conclusiones, la integración de las estrategias de marketing con los sistemas de gestión de calidad es fundamental para la expansión exitosa de los servicios a nivel internacional, una integración que debe ser sensible a la interculturalidad, adaptando la comunicación y los procesos de servicio a las expectativas culturales del cliente para fortalecer la reputación y el posicionamiento en diferentes escenarios.

Palabras clave: marketing internacional, calidad del servicio, exportación de servicios, fidelización del cliente, mercados globales.

ABSTRACT

The expansion of services in international markets requires market adaptability, a value proposition that is consistent with the company's values and mission, and that is reliable among local consumers. This leads to an analysis of how the integration of marketing strategies with quality management systems contributes to the successful expansion of services in international markets. This documentary research was based on a literature review, incorporating 24 bibliographic sources published between 1988 and 2025, selected for their relevance to the study. Among the results, it is highlighted that in international markets, service quality, especially for intangible products, is a strategic attribute that influences consumer choice and loyalty, with the SERVQUAL model by Parasuraman et al. being an influential reference. The integration of marketing and quality is essential because marketing establishes quality expectations, and quality fulfills them. Cultural variations in the perception of quality must be considered and the value promise adapted to local contexts. In conclusion, the integration of marketing strategies with quality management systems is essential for the successful expansion of services internationally. This integration must be intercultural sensitive, adapting communication and service processes to the cultural expectations of customers to strengthen reputation and positioning in different settings.

Keywords: international marketing, service quality, service export, customer loyalty, global markets.



Introducción

Los servicios han ido experimentando una transformación estructural en las últimas décadas, y ese cambio se ha observado con marcado interés en el comercio internacional. Lo que antes era considerado un componente marginal del intercambio global, hoy en día representa una de las áreas más dinámicas y competitivas de la economía mundial. La internacionalización de los servicios (en sectores como consultoría, tecnología, educación, salud o turismo) ha cobrado relevancia como estrategia de crecimiento empresarial, motivada por la búsqueda de nuevos mercados, el desarrollo de la ventaja competitiva y la diversificación del riesgo (Wirtz & Lovelock, 2016).

Esta situación se ve ampliada por el avance de las tecnologías de la información, la digitalización de la experiencia de consumo y la liberalización progresiva del comercio de servicios. Sin embargo, la expansión internacional de los servicios debe enfrentarse a la intangibilidad del producto, la producción del servicio entre proveedor y cliente, y la necesidad de adaptarse a los distintos contextos culturales (Grönroos, 2007). A diferencia de los bienes, donde la calidad puede evaluarse antes de la compra, los servicios necesitan generar confianza con señales de calidad percibida y con la estrategia de posicionamiento internacional que se le incorpore (Parasuraman *et al.*, 1988).

En los mercados internacionales, las empresas de servicios han mostrado tener una distancia bastante amplia entre lo que consideran que es la calidad (desde sus estándares) percibida por el cliente y las estrategias de marketing que se implementan para comunicar esa calidad. Esa brecha es más observable en los entornos multiculturales, que es donde convergen las expectativas de los consumidores, el significado que se le atribuya a cada hecho según la cultura y los criterios de evaluación varían mucho entre las culturas (Godin, 2019). Una misma promesa de valor puede ser interpretada de forma totalmente distinta según el contexto cultural, lo que requiere de una integración muy clara entre el marketing y la gestión de calidad.

Las estrategias de expansión que ignoran la existencia de estas diferencias son las que fracasan en su propósito de fidelizar cierto número de clientes y lograr un posicionamiento sostenido. La gestión de la calidad a través de estándares internacionales como las normas ISO 9001, las certificaciones o los indicadores de satisfacción, es lo que utilizan las empresas como diferenciador competitivo y para dejar ese mensaje de marca en cada mercado internacional al que quieren incorporarse (Kotler & Keller, 2006).

El marketing de servicios incorpora estrategias específicas que comunican valor en los productos intangibles, un espacio donde la experiencia del cliente es el punto cardinal a tomar en cuenta, porque busca construir relaciones a largo plazo. Esto sirve para fidelizar a los clientes en mercados nuevos. Además, Kotler & Keller (2006) señalan que la diferenciación basada en la calidad es percibida como una estrategia impostergable cuando la estandarización del servicio no es posible por las variaciones culturales.

Por otro lado, la calidad del servicio ha sido abordada tradicionalmente a través del modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1988) que es un referente ineludible en este tipo de investigaciones. Los autores proponen cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Este es un modelo que ha servido de base para realizar múltiples estudios internacionales, aunque su aplicación intercultural necesita de ciertos ajustes de acuerdo con la cultura (Bustamante Ubilla, 2019).

Las certificaciones tipo ISO 9001 (según Garvin, 1988) funcionan como garantías externas de calidad, generando confianza en mercados desconocidos. Sin embargo, la calidad percibida no siempre coincide con los estándares técnicos, porque lo que un cliente internacional valora, no



puede estar en el mismo nivel de prioridad de los indicadores formales de calidad (Yoo & Donthu, 2001). Bustamante Ubilla (2019) señala que una cultura influye en los procesos de decisión del consumidor, tal como sostienen Schiffman & Lazar Kanuk (2010). La orientación al cliente debe incluir la comunicación intercultural, la sensibilidad a su cultura y la adaptación de la propuesta de valor.

A pesar de que la literatura sobre calidad de servicio y marketing internacional es abundante, todavía persiste la escasez de estudios que utilicen las dos áreas como ejes complementarios para tratar temas sobre la internacionalización de los servicios. En los últimos cinco años (2020-2024) se puede mencionar a López-Rodríguez *et al.* (2022), sin embargo, su trabajo es un análisis bibliométrico, mientras que Niembro (2020) sí realiza un acercamiento interesante sobre innovación y productividad (cómo exportar, invertir en el extranjero y hacer alianzas), pero no se observa en artículos recientes las variables de este estudio, salvo en estudios de casos como Pedraza *et al.* (2020), al igual que Coronel-Orellana *et al.* (2022).

La expansión de los servicios en los mercados internacionales necesita de la adaptabilidad a los mercados, de una propuesta de valor que sea coherente con los valores y misión de la empresa y que resulte confiable ante los consumidores locales. Esto lleva a desarrollar una investigación documental que propone analizar cómo la integración de las estrategias de marketing con sistemas de gestión de calidad contribuye a la expansión exitosa de los servicios en los mercados internacionales. Mientras el marketing permite entender y responder a las expectativas de los consumidores a nivel mundial, los sistemas de calidad aseguran la consistencia en la entrega del servicio y esta sinergia es la que fortalece la reputación de la empresa, aumenta la confianza del cliente y mejora el posicionamiento en los diversos escenarios culturales.

Materiales y método

El estudio, con un diseño documental no experimental y de corte transversal, basado en el análisis y síntesis de fuentes bibliográficas sobre marketing internacional, gestión de la calidad de servicios e interculturalidad.

Se revisaron un total de 24 fuentes bibliográficas publicadas entre 1988 y 2025, seleccionadas por su pertinencia con el estudio. La estrategia metodológica se centró en identificar y revisar las principales contribuciones y modelos teóricos que explican la relación entre calidad del servicio, fidelización del cliente, comportamiento del consumidor e internacionalización de servicios en contextos multiculturales. El análisis documental se estructuró en torno a ocho áreas temáticas clave:

- El marketing internacional, que aborda las estrategias y obstáculos de comercializar servicios y productos en los mercados extranjeros.
- La calidad de servicio, que incluye modelos conceptuales y de evaluación de la calidad como el SERVQUAL y la distinción entre calidad técnica y funcional.
- La internacionalización y expansión de servicios, que explora el proceso y las motivaciones detrás de la expansión de empresas de servicios a nivel global.
- La fidelización del cliente, relacionada con las estrategias para mantener a los clientes satisfechos y leales en los mercados internacionales.
- El comportamiento del consumidor, particularmente cómo influyen las diferencias culturales en los procesos de decisión y percepción del cliente.

- La interculturalidad y gestión cultural, que es un tema transversal en el estudio para revisar cómo las diferencias culturales afectan la percepción de la calidad y la efectividad de las estrategias de marketing en distintos países.
- La gestión de calidad y estándares, donde se incluyeron referencias a sistemas como las normas ISO 9001 como garantías de calidad.
- La experiencia del cliente, considerada como el punto de convergencia entre la calidad y el marketing, especialmente en el contexto de servicios y subjetividad cultural.

Las 24 fuentes se encontraron a través de búsquedas libre en internet y libros en formato papel por el tema, sin delimitar el idioma ni el tipo de publicación. Se utilizó el análisis temático y se realizó una revisión narrativa, tomando en cuenta que una limitación fue la falta de investigaciones recientes y específicas que analizaran la integración sinérgica entre marketing y gestión de calidad como factor que contribuya a la expansión global de los servicios, por lo que se sintetizaron los conceptos de áreas separadas para integrarlos en esta investigación.

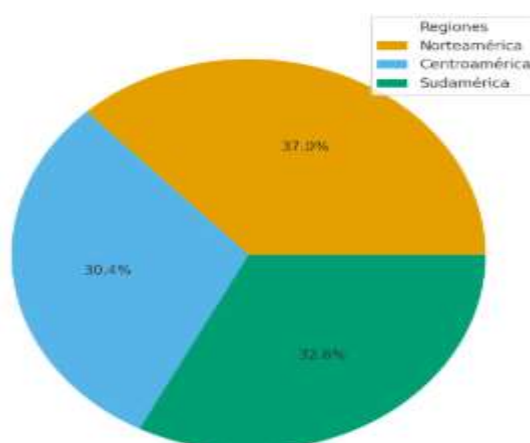
Resultados y discusión

La calidad del servicio en los mercados internacionales

En procesos de exportación, donde los mercados internacionales deben abordarse con la incertidumbre que conlleva ingresar a una cultura diferente, la calidad del servicio ha sido reconocida como el elemento que hace la diferencia en las empresas de servicio; esto resulta más importante cuando los productos que se ofrecen son intangibles, lo que los hace más difíciles de evaluar antes del consumo, y son muy sensibles a las percepciones del cliente. La calidad, cuando se percibe de esta forma, se convierte en un atributo estratégico que influye en la elección del consumidor y en su fidelización (Alcaide, 2015).

Figura 1

Servicios en mercados internacionales



Nota: Los resultados indican que **Norteamérica** presenta el porcentaje más alto de calidad del servicio (85%), lo cual sugiere una mayor consolidación de estándares, sistemas de gestión y prácticas orientadas a la satisfacción del cliente. Los resultados indican que **Norteamérica** presenta el porcentaje más alto de calidad del servicio (85%), lo cual sugiere una mayor consolidación de estándares, sistemas de gestión y prácticas orientadas a la satisfacción del



cliente. Por otro lado, **Sudamérica** registra un nivel medio (75%), lo que refleja avances importantes en calidad, aunque aún existen variaciones entre países debido a diferencias en infraestructura, normativas y competitividad empresarial. Finalmente, **Centroamérica** presenta el valor más bajo (70%). Este resultado puede estar asociado a limitaciones estructurales, menor inversión en tecnología o variabilidad en la oferta de servicios, factores que influyen directamente en la percepción del usuario.

Muchos autores han desarrollado modelos para conceptualizar y evaluar la calidad del servicio; el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman *et al.* (1988) ha sido uno de los más influyentes al identificar que en sus cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) la diferencia que existe entre las expectativas del cliente y su percepción con respecto al servicio recibido.

Grönroos (2007) plantea una distinción entre la calidad técnica, que es lo que se entrega y la calidad funcional, que es cómo se entrega. Lo hace destacando la importancia del proceso de interacción en la percepción del cliente. En los mercados internacionales, esta doble dimensión adquiere más relevancia, porque la experiencia del usuario está mediada por factores culturales, lingüísticos y contextuales.

La literatura sobre gestión de la calidad internacional se dirige al papel de las normas ISO que son utilizadas como estandarización y confianza para los consumidores globales. La ISO 9001 se utiliza como una señal de compromiso con la calidad, aunque su implementación no siempre es suficiente si no va acompañada de una orientación real al cliente (Ortiz & Ortiz, 2016).

A pesar del consenso que existe sobre la importancia de la calidad, la estandarización a nivel global de los servicios y la adaptación local a las expectativas culturales de los consumidores no cuenta con ese mismo consenso. Kotler & Keller (2006) afirman que “si se generan más expectativas sobre lo que la empresa ofrecerá, es posible mejorar la percepción de la calidad general del servicio” (p. 415), porque la percepción está influenciada por el servicio que se ofrece y por el conjunto de valores y normas que tiene cada cultura.

Esto significa que una práctica considerada como excelente en un país, puede ser visto de manera diferente en otro “debido a las diferencias en las normas sociales, los niveles de poder y las preferencias personales” (Estrada *et al.*, 2025, p. 23). En consecuencia, los intentos de internacionalización de los servicios necesitan contar con una gestión cuidadosa de la calidad en términos técnicos, culturales y comunicacionales. Las empresas que logran diferenciarse positivamente son aquellas que encaminan su propuesta de valor hacia las expectativas locales, manteniendo al mismo tiempo los estándares globales que respalden su promesa de calidad.

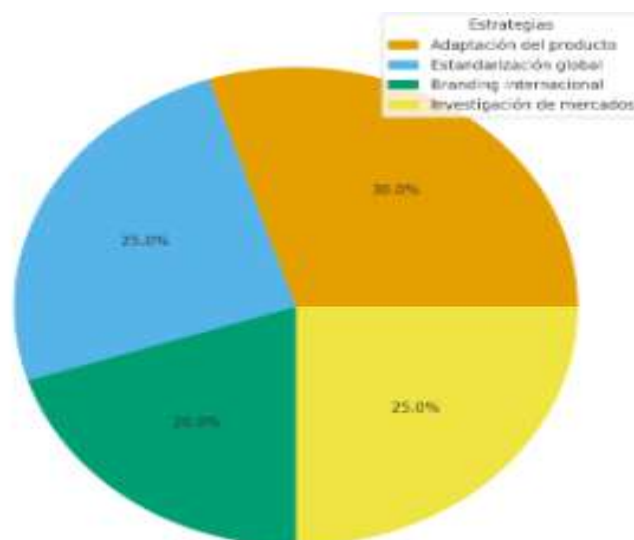
Estrategias de marketing internacional y su vínculo con la calidad

La internacionalización de los servicios, que “se define como hechos, actuaciones y esfuerzos que alcanza una empresa de poder comercializar sus productos en otro país diferente al de origen proporcionando beneficios a los clientes” (López-Rodríguez *et al.*, 2022, p. 147) tiene mucho valor en marketing, porque pasa a ser un mecanismo estratégico que comunica, respalda y garantiza la calidad prometida. La relación entre el marketing y la calidad es especialmente considerable en

entornos interculturales, donde la promesa de valor debe ser creíble y coherente con las expectativas del consumidor a quien se dirige.

Figura 2

Estrategias de marketing internacional



Nota: **Norteamérica (37%)** muestra el valor más alto, lo que sugiere una mayor madurez en los procesos de atención, infraestructura tecnológica y prácticas de gestión de calidad. **Sudamérica (32.6%)** se ubica en un nivel intermedio, con avances importantes, pero aún con desafíos asociados a la heterogeneidad económica y empresarial entre países. **Centroamérica (30.4%)** presenta el porcentaje más bajo, lo que puede relacionarse con menores recursos en gestión de calidad, limitaciones tecnológicas o procesos menos estandarizados.

Las estrategias de marketing internacional se clasifican desde dos aristas: la estandarización y la adaptación. Con la estandarización se accede a las economías de escala y se mantiene la coherencia de la marca, pero estandarizar también conlleva el riesgo de ignorar las particularidades de cada país; por otro lado, la adaptación sí lleva un mensaje que está más ajustado a las sensibilidades locales, aunque sus costos de implementación son mayores (Czinkota & Ronkainen, 1999).

Ese vínculo con la calidad está en la promesa del servicio que, según Wirtz & Lovelock (2016) contiene las capacidades reales del servicio para evitar la disonancia entre la expectativa y la experiencia. Esta alineación en el contexto internacional es tan valiosa, que cualquier falla puede llevar a la pérdida del cliente, e incluso causar un daño reputacional incuantificable. Alcaide (2015) destaca el concepto de ‘momento de verdad’, es decir, los puntos de contacto donde se prueba si la promesa de calidad se cumple, “todo evento en el que una persona entra en contacto con el personal o con algún aspecto o mensaje (directo o indirecto) de una organización” (p. 262). En los mercados externos estos momentos están cargados de un significado especial y son evaluados por los filtros culturales.



Una estrategia así debe ser capaz de construir y comunicar una promesa de calidad contextualizada, porque no se trata solo de traducir el mensaje, el asunto es reinterpretarlo según los marcos de referencia del público meta. Por ejemplo, un mensaje que destaca la eficiencia puede ser percibido en países con culturas orientadas al tiempo (Alemania), pero puede carecer de efecto en sociedades donde lo relacional está por sobre lo funcional (América Latina).

Las marcas globales que lograr sostener esa promesa de calidad son las que invierten en investigación de mercado intercultural, desarrollo de propuestas de valor híbridas -globales y locales- y en la formación de su capital humano para responder con empatía a los clientes de diferentes orígenes (De La Rosa, 2015).

Integración conceptual entre calidad y marketing

Tabla 1

Integración entre calidad y marketing

Elemento	Relación con la Calidad	Relación con el Marketing	Integración Conceptual
Enfoque al cliente	Garantiza que los procesos y servicios cumplan las expectativas del cliente.	Identifica necesidades, preferencias y comportamientos del consumidor.	La calidad ejecuta lo que el marketing descubre; ambos se orientan al cliente.
Satisfacción del cliente	Asegura productos/servicios confiables y consistentes.	Comunica valor y gestiona la experiencia del consumidor.	La satisfacción depende tanto del desempeño (calidad) como de la percepción (marketing).
Mejora continua	Optimiza procesos, reduce fallas y aumenta la eficiencia.	Ajusta estrategias según cambios del mercado y retroalimentación del consumidor.	La retroalimentación del mercado impulsa mejoras constantes en calidad.
Valor percibido	Entrega desempeño real y verificable.	Construye percepción, posicionamiento y promesa de valor.	El valor se fortalece cuando la promesa (marketing) coincide con el desempeño (calidad).
Estandarización	Define procesos uniformes para asegurar calidad consistente.	Permite que el mensaje de marca sea coherente en distintos mercados.	La estandarización crea coherencia entre lo que se promete y lo que se entrega.
Innovación	Mejora productos/servicios para alcanzar estándares superiores.	Genera propuestas atractivas y diferenciadas en el mercado.	Innovación conjunta fortalece competitividad y calidad percibida

Fuente: Adaptado de Kotler & Keller (2016) y Deming (1986)



En los servicios internacionales, integrar calidad y marketing para participar en el comercio exterior es el deseo de cualquier empresa. Como se ha visto, estos dos conceptos han sido desarrollados históricamente desde muchas disciplinas diferentes, pero en este caso convergen en un punto único, que es la experiencia del cliente. Esta unificación se vuelve cada vez más relevante cuando las organizaciones que prestan servicios se expanden a los mercados externos donde tienen que adaptarse a cada contexto, porque en cada contexto la percepción de valor es inherentemente subjetiva y está culturalmente modulada.

Si se observa desde la perspectiva de la gestión, la calidad del servicio ha sido tradicionalmente definida como la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido (Parasuraman *et al.*, 1988), convirtiéndose “en un requisito imprescindible para competir entre organizaciones industriales y comerciales de cualquier parte del mundo, pues el impacto que tiene en los resultados [...] , es primordial para el desarrollo y subsistencia” (Arellano Díaz, 2017, p. 75). Por su parte, el marketing (especialmente en su dimensión relacional) ha evolucionado desde un enfoque de persuasión hacia uno centrado en la construcción de relaciones duraderas basadas en confianza, valor y satisfacción (Grönroos, 2007).

Cuando se entiende que la promesa de marketing establece las expectativas de calidad, y que el cumplimiento o no de esa promesa define la experiencia de calidad, se encuentra una convergencia. En otras palabras, que el marketing y la calidad no son elementos que operen de manera paralela, porque se encuentra en ellas una interrelación en un proceso circular donde el marketing comunica lo que la calidad debe cumplir, y la calidad sostiene lo que el marketing comunica, según Kotler y Keller (2006).

En un mercado internacional, esta integración tiene que observarse con detenimiento porque existen variaciones culturales en la percepción de la calidad. Japón es un país donde la calidad está ligada a aspectos que permanecen implícitos, como la cortesía, el silencio y la atención al detalle, mientras que en otras culturas de bajo contexto, como Estados Unidos, se asocia más con la eficiencia, la rapidez y la claridad del servicio (Gómez Aragón, 2016).

El marketing debe traducir y adaptar la promesa de calidad (anteriormente mencionada) a estos marcos culturales, pero sin comprometer la esencia del servicio. La calidad, a su vez, debe ser gestionada como una experiencia contextualizada más allá de tratarse como un estándar operativo universal. Por eso es que los modelos contemporáneos como el SERVQUAL (Parasuraman *et al.*, 1988) o la visión de Total Quality Marketing de Gummesson (1991, citado por Johnson & Chvala, 2017) han propuesto esquemas que colocan al cliente como el eje en ambos procesos. Son dos modelos que se centran en que la promesa de marketing debe estar anclada a los procesos internos capaces de cumplirla, y que la gestión de calidad debe incluir indicadores relacionales y perceptuales, además de los técnicos.

La interculturalidad en la gestión integrada de marketing y la calidad

Cultura es un término que en marketing internacional “muestra que hay agrupamientos culturales a nivel regional y nacional que afectan al comportamiento de las sociedades y organizaciones y que persisten en el tiempo” (Gámiz Lorenzo, p. 12). Las empresas que incursionan en contextos globales deben reconocer que los consumidores difieren en sus preferencias, y que interpretan la calidad de formas diferentes, por lo que también responden a los mensajes de marketing de



acuerdo con estas características; estas diferencias pueden funcionar o no acertar y convertirse en experiencias insatisfactorias del servicio.

La interculturalidad se utiliza en este estudio para entenderse como diversidad cultural y como la interacción constante que existe entre las culturas que son diferente en condiciones de igualdad y respeto (UNESCO, 2009). En gestión de servicios significa que la oferta y la comunicación en los mercados internacionales deben adaptarse a la cultura del cliente sin imponer los valores propios, respetando la integración del servicio a la situación cultural del país al que se exporta. El marketing tiene que desarrollar mensajes que sean capaces de llegar a los consumidores locales sin que se pierda la relación original. La calidad del servicio debe incorporar protocolos de trato, formas de atención y procesos que formen parte de las expectativas culturales del cliente (Andrade, 2022).

Tabla 2

La interculturalidad en la gestión integrada de marketing y la calidad

Componentes	Nivel de influencia (%)
Adaptación cultural	80%
Comunicación intercultural	70%
Calidad del servicio	85%
Satisfacción del cliente	75%

Hofstede *et al.* (2010) han demostrado que existen dimensiones culturales que influyen directamente en la percepción de los consumidores. Un ejemplo es el de las culturas colectivistas como las asiáticas, donde la calidad se asocia con la armonía y el respeto interpersonal, en vez de centrarse en la rapidez del servicio, que se valora más en sociedades individualistas como la estadounidense. Por lo tanto, una gestión integrada de marketing y calidad a este nivel debe incorporar los indicadores culturales y realizar análisis contextuales, antes de implementar estrategias a nivel exterior. Esto mejora la eficacia comunicativa, la satisfacción del cliente y su fidelización para posicionar la marca.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de este estudio, se destaca la necesidad de integrar estratégicamente el marketing y la gestión de calidad para la expansión internacional de los servicios, de manera que sea adaptable a las diferencias culturales, reconociendo que la calidad es una percepción subjetiva influenciada por el contexto cultural del cliente, donde la ganancia está al unir la promesa de marketing con la capacidad de entrega del factor calidad, y adaptando los dos aspectos para satisfacer las expectativas únicas de cada mercado global.

Los servicios se han transformado estructuralmente y eso los ha convertido en un sector muy competitivo en el comercio internacional. La internacionalización pasa a ser una estrategia para el crecimiento empresarial, impulsada por la búsqueda de nuevos mercados, la ventaja competitiva y la diversificación del riesgo. Sin embargo, expandir los servicios internacionalmente tiene sus inconvenientes por su intangibilidad y la necesidad de adaptarse a todos los contextos culturales



donde la empresa quiera ingresar. A diferencia de los bienes, la calidad del servicio se evalúa (en este caso) durante o después del consumo, por lo que hace falta generar confianza a través de la calidad percibida y el posicionamiento internacional.

Todavía existe una distancia amplia que deben cerrar las empresas de servicios internacionales entre sus estándares de calidad y la calidad percibida por el cliente, especialmente en los entornos donde las expectativas y los criterios de evaluación varían culturalmente. El éxito en esa expansión internacional de servicios depende de integrar claramente el marketing y la gestión de calidad, porque las estrategias de expansión que ignoran las diferencias culturales son las que hacen fracasar el esfuerzo de fidelización de los clientes y el posicionamiento de la empresa.

La calidad del servicio debe ser percibida como un atributo estratégico, porque influye en la elección de consumidor y su fidelización. Modelos como SERVQUAL son influyentes para evaluar la calidad, destacando la diferencia entre las expectativas y las percepciones. La distinción entre calidad técnica (qué se entrega) y calidad funcional (cómo se entrega) es importante, particularmente en mercados internacionales influenciados por factores culturales.

Las normas ISO 9001 pueden generar confianza al servir como garantías externas de calidad, pero la calidad percibida por el cliente internacional no coincide necesariamente con los indicadores formales o los estándares técnicos. Como la cultura influye en la decisión del consumidor, la orientación al cliente debe incluir comunicación intercultural y adaptación de la propuesta de valor.

Más allá de comercializar en otros países, el marketing internacional actúa como un mecanismo estratégico para comunicar, respaldar y hacer que la calidad prometida sea la que se ofrece. Esa relación marketing-calidad es básica: la promesa de marketing establece las expectativas de calidad, y el cumplimiento de esa promesa define la experiencia de la calidad. Esto se puede cumplir a través de las estrategias de marketing internacional, que pueden ser de estandarización (eficiencia y coherencia) o adaptación (sensibilidad local y costos). La alineación de la promesa del servicio con las capacidades reales evitar la discrepancia entre expectativa y experiencia.

El marketing debe mediar entre el diseño del servicio, la percepción del cliente y el contexto cultural, prometiendo solo lo que puede cumplir y cumpliendo lo que promete. Sin embargo, es necesario construir y comunicar una promesa de calidad contextualizada, pero que esté de acuerdo con las culturas locales, haciendo que las marcas exitosas inviertan en investigación de mercados interculturales, propuestas de valor híbridas y capacitación de personal.

Referencias Bibliográficas

- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes*. ESIC Editorial.
- Andrade, J. F. (2022). *Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente*. ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe.
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 3,72-83. 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>



- Coronel-Orellana, D. S., Arias-Pintado, K. D. & Díaz-Cueva, J. G. (2022). El marketing internacional como proceso de internacionalización de MiPymes de la provincia de El Oro. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(1), 52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8331467>
- Czinkota, M. R. & Ronkainen, I. A. (1999). *Marketing internacional*. OAI.
- De La Rosa, R. S. (2015). *Reapropiación de modelos corporativos en la formación de la identidad organizacional hotelera*. [Tesis doctoral]. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press. Recuperado de: MIT Press
- Estrada, M., Núñez, M. & Castro, W. (2025). *Marketing de exportación: calidad, servicio y satisfacción para el mercado internacional*. Impresoluciones.
- Gámiz Lorenzo, P. (2015). *Diferencias culturales en marketing internacional: una aproximación a partir del caso de la publicidad de McDonald's*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Valladolid.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Harvard Business School.
- Godin, S. (2019). *Esto es marketing*. Paidós.
- Gómez Aragón, A. (2016). *Japón y occidente. El patrimonio cultural como punto de encuentro*. Aconcagua Libros.
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw Hill Professional.
- Johnson, W. C., & Chvala, R. J. (2017). Why Total Quality in Marketing. In *Total Quality in Marketing* (pp. 1-26). Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- López-Rodríguez, C. E., Calderón-Salguero, L. D., & Mora-Ortiz, M. F. (2022). La internacionalización de servicios: análisis bibliométrico y revisión sistemática de la literatura entre 2000 y 2021. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 30(1), 145-164. <https://doi.org/10.18359/rfce.6008>
- Ortiz, Ó. C. G., & Ortiz, J. A. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Pedraza, C., Cantillo, N., García, J., & Paz, A. (2020). Estrategias de marketing para la internacionalización de PYMES comerciales de Riohacha (Colombia). *Revista Espacios*, 41(21), 352-363. <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/7d52476d-9283-4745-85fc-1d8de20a3e0b/content>
- Niembro, A. (2020). Internacionalización e innovación en servicios intensivos en conocimiento en América Latina. *CTS: Revista iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad*, 15(44), 95-123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7684142>
- Schiffman, L. G. & Lazar Kanuk, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Pearson Educación.



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- UNESCO. (2009). *Diversidad de las expresiones culturales*.
<https://www.unesco.org/creativity/es/glossary#:~:text=Interculturalidad:%20Se%20refiere%20a%20la,Diversidad%20de%20las%20Expresiones%20Culturales>.
- Wirtz, J. & Lovelock, C. (2016). *Marketing de servicios: personas, tecnología y estrategia*. World Scientific Publishing Co.
- Yoo, B. & Donthu, N. (2001). Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of An Internet Shopping Site (SITEQUAL). 1-19. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-11885-7_129



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

Principales dificultades de aprendizaje de los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad y su impacto académico y personal.

Main learning difficulties of students at the Faculty of Business Administration and Accounting and their academic and personal impact.

Hilda Liliana Rivera Hernández.

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

Correo: hilda-l.rivera-h@up.ac.pa  <https://orcid.org/0009-0000-2028-1389>

Jeannette Johanna Atencio C.

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

Correo: jeannetteatenciofaeco@gmail.com  <https://orcid.org/0009-0000-5674-2386>

Recibido: 27-05-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9043>

RESUMEN

El presente artículo tiene como finalidad analizar las principales dificultades del aprendizaje a nivel universitario, identificando sus causas, manifestaciones y consecuencias, así como proponiendo estrategias de intervención que contribuyan a mejorar el rendimiento académico y la inclusión educativa. A través de una revisión teórica y un diagnóstico aplicado para aportar elementos que permitan a las instituciones de educación superior desarrollar entornos más equitativos y comprensivos para sus estudiantes. Esta combinación metodológica posibilitó una comprensión integral del problema, permitiendo contrastar datos objetivos con percepciones y experiencias subjetivas, lo cual enriquece el análisis y la interpretación de los resultados. Bajo un enfoque mixto (cuanti-cuali) se aplicó un instrumento que nos permitió conocer que cuando los recursos digitales se utilizan con fines académicos, como la búsqueda de información, la elaboración de trabajos, la participación en clases virtuales o el acceso a bibliotecas digitales, la tecnología se convierte en un aliado pedagógico que potencia la comprensión, la colaboración y la motivación, sin embargo, el uso excesivo o inadecuado de dispositivos electrónicos y redes sociales puede generar distracciones tecnológicas, afectando la concentración, la organización del tiempo y el rendimiento académico.

Palabras Claves: aprendizaje, estrategias, recursos digitales, distracciones, uso excesivo

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the main learning difficulties at the university level, identifying their causes, manifestations and consequences, as well as proposing intervention strategies that contribute to improving academic performance and educational inclusion. through a theoretical review and an applied diagnostic, this study aims to provide elements that enable higher education institutions to develop more equitable and supportive environments for their students. This methodological combination facilitated a comprehensive understanding of the problem, allowing for the comparison of objective data with subjective perceptions and experiences, thus enriching the analysis and interpretation of the results. Using a mixed-methods (quantitative-qualitative) approach, an instrument was applied that revealed that when digital resources are used for academic purposes, such as information retrieval, assignment preparation, participation in virtual classes, or access to digital libraries, technology becomes a pedagogical ally that enhances comprehension, collaboration, and motivation. However, the excessive or inappropriate use of electronic devices and social networks can generate technological distractions, affecting concentration, time management, and academic performance.



Keywords: learning, strategies, digital resources, distractions, overuse

Introducción

Las diferencias en el pensamiento humano responden a factores como las capacidades individuales, los intereses, las actitudes y los desafíos personales. Es por ello por lo que los estudiantes ven el desarrollo de un tema con enfoques diferentes y aportes de acuerdo con sus bases académicas.

En el contexto universitario, el proceso de aprendizaje representa un reto significativo para muchos estudiantes, debido a la complejidad de los contenidos, la exigencia académica y la necesidad de desarrollar habilidades cognitivas, sociales y emocionales de forma autónoma. No obstante, una parte considerable del estudiantado enfrenta dificultades de aprendizaje que afectan su rendimiento académico, permanencia en la carrera y bienestar personal.

Estas dificultades pueden manifestarse de diversas formas, desde problemas de concentración, comprensión lectora y organización del tiempo, hasta condiciones más específicas como la dislexia, el trastorno por déficit de atención (TDAH) o la ansiedad académica. Si bien tradicionalmente se ha prestado mayor atención a estos fenómenos en los niveles escolares iniciales y medios, es fundamental visibilizar su presencia y repercusión en la educación superior, donde muchas veces se presentan de forma silenciosa o son malinterpretadas como falta de compromiso.

El presente artículo tiene como finalidad analizar las principales dificultades del aprendizaje a nivel universitario, identificando sus causas, manifestaciones y consecuencias, así como proponiendo estrategias de intervención que contribuyan a mejorar el rendimiento académico y la inclusión educativa. A través de una revisión teórica y un diagnóstico aplicado, se busca aportar elementos que permitan a las instituciones de educación superior desarrollar entornos más equitativos y comprensivos para sus estudiantes.

El aprendizaje en la educación superior representa un desafío complejo que va más allá de la adquisición de conocimientos. En la sociedad no existen dos personas iguales, con las mismas capacidades, intereses, actitudes o retos. Tampoco en la universidad tenemos dos alumnos idénticos en su forma de ser, su estilo, su ritmo de aprendizaje. Todos ellos reaccionan de manera diferente ante las situaciones de enseñanza-aprendizaje y necesitan diferentes y variados estímulos, ayudas y apoyos para aprender y desarrollarse como futuros profesionales. Entre las más comunes se encuentran la falta de hábitos de estudio, las deficiencias en comprensión lectora y expresión escrita, así como la escasa capacidad para gestionar el tiempo y mantener la concentración. A estos factores se suman las exigencias propias de la vida universitaria, el uso inadecuado de la tecnología y la presión emocional derivada de las responsabilidades académicas.

Analizar las dificultades del aprendizaje en este nivel resulta fundamental para comprender las causas que limitan el progreso estudiantil y proponer estrategias que favorezcan una educación más efectiva e inclusiva. Este artículo aborda los principales obstáculos que enfrentan los universitarios y la necesidad de fortalecer habilidades cognitivas, emocionales y tecnológicas que permitan mejorar la calidad del aprendizaje y el desempeño académico.



Materiales y métodos

El enfoque metodológico utilizado fue mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos para abordar el tema de las dificultades del aprendizaje en estudiantes a nivel Universitario, de una manera más amplia. Nuestro nicho de estudio fue la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Se identificaron dificultades específicas para aprender, no es una excepción.

Estamos hablando de jóvenes con sus propias características personales, pero con falencias a la hora del proceso de enseñanza aprendizaje. En el enfoque cuantitativo recopilaremos datos sobre la frecuencia en que experimentan dificultades para concentrarse durante el estudio, tiempo que dedica a estudiar fuera del aula, si buscan apoyo cada vez que presentan dificultades; mientras que el cualitativo analizará comportamientos, respuesta a exigencias académicas, desarrollo de tareas y actividades, midiendo siempre los resultados.

Esta combinación metodológica posibilitó una comprensión integral del problema, permitiendo contrastar datos objetivos con percepciones y experiencias subjetivas, lo cual enriquece el análisis y la interpretación de los resultados. La población de estudio estuvo conformada por estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá. Esta población fue seleccionada por representar un grupo diverso en cuanto a edades, niveles académicos y modalidades de estudio, lo que permite obtener una visión más completa de las dificultades del aprendizaje en el ámbito universitario.

En este sentido, el proceso de aprendizaje actual enfrenta múltiples desafíos que afectan de manera directa el rendimiento académico y la formación integral del estudiante. En la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá, se ha observado que una parte considerable del alumnado presenta dificultades para mantener la concentración, organizar su tiempo, comprender textos académicos y aplicar técnicas efectivas de estudio.

Estas limitaciones no solo obstaculizan el logro de los objetivos educativos, sino que también inciden en la motivación, la autoestima académica y la capacidad de adaptación a las exigencias propias de la educación superior. Factores como la falta de hábitos de estudio, la escasa comprensión lectora, el uso inadecuado de la tecnología y la presión emocional o social agravan la situación, generando un impacto negativo tanto en el rendimiento individual como en los indicadores institucionales de calidad educativa.

A pesar de que se reconocen avances en la implementación de estrategias pedagógicas, no se cuenta con estudios sistemáticos que analicen de manera integral las causas, manifestaciones y consecuencias de estas dificultades en el aprendizaje. Por tanto, surge la necesidad de investigar este fenómeno con un enfoque mixto que permita comprender su naturaleza, frecuencia e impacto, y así proponer acciones orientadas al fortalecimiento académico y emocional de los estudiantes universitarios.

A partir de la observación y la aplicación de 84 encuestas a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Panamá, se evidenció la



presencia de diversas dificultades en el proceso de aprendizaje, relacionadas con la comprensión lectora, la concentración, la gestión del tiempo y el uso inadecuado de las tecnologías. Estas dificultades inciden negativamente en el rendimiento académico y en la capacidad de los estudiantes para cumplir con las exigencias de la educación superior.

Por lo que surgen las siguientes interrogantes de investigación:

- ¿Cuáles son las principales dificultades del aprendizaje que enfrentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, y cómo influyen en su rendimiento académico y desarrollo personal?
- De esta pregunta se derivan los siguientes cuestionamientos específicos:
- ¿Qué factores personales, académicos y tecnológicos inciden con mayor frecuencia en las dificultades del aprendizaje?
- ¿Cómo afectan las distracciones tecnológicas y la falta de hábitos de estudio en la calidad del aprendizaje?
- ¿Qué estrategias podrían aplicarse para mejorar la concentración, motivación y desempeño de los estudiantes?

Limitaciones del estudio

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el hecho de que la muestra se limitó a 84 estudiantes de una sola facultad, lo cual restringe la posibilidad de generalizar los resultados a toda la población universitaria. Asimismo, el tiempo disponible para la recolección y análisis de los datos fue limitado, lo que impidió realizar una observación más prolongada o un seguimiento individualizado de los participantes. Otra limitación importante radica en la dependencia de la información autodeclarada por los encuestados, la cual puede estar influenciada por percepciones personales o falta de sinceridad en las respuestas. Finalmente, no se incluyó la perspectiva de los docentes o asesores académicos, lo que habría permitido contrastar y ampliar la interpretación de los resultados.

Fundamento teórico

El aprendizaje se entiende como un proceso mediante el cual los individuos adquieren, procesan y aplican conocimientos, habilidades y competencias, a partir de experiencias, enseñanza formal e interacción con el entorno. En el ámbito universitario, el aprendizaje no solo implica la memorización de contenidos, sino también el desarrollo de pensamiento crítico, análisis y autonomía. Ausubel (1978) señala que el aprendizaje significativo ocurre cuando el estudiante relaciona la nueva información con conocimientos previos; Vygotsky (1978) resalta la influencia del contexto social y la interacción en la construcción del conocimiento. El aprendizaje académico es un término amplio que se refiere a la forma en que los estudiantes aprenden y absorben conocimientos en un entorno académico. Enseñar y aprender son dos procesos interactivos que se integran en el aula, donde los estudiantes interactúan con sus compañeros, profesores y recursos educativos. El aprendizaje académico implica la adquisición de conocimientos, habilidades y valores que permiten a los estudiantes desarrollar su potencial y mejorar su calidad de vida.

En toda aula hay un universo de talentos. Está el niño que teje historias fascinantes con una facilidad asombrosa, la niña que resuelve acertijos lógicos como si fueran un juego, el alumno que



se mueve con una gracia y coordinación que dejan sin aliento, y aquel que parece entender las emociones de sus compañeros sin necesidad de palabras. Durante mucho tiempo, el sistema educativo tendió a valorar principalmente las dos primeras habilidades, etiquetando a esos estudiantes como “los inteligentes”. Pero ¿qué pasa con los demás? ¿Son menos capaces? En 1983, un psicólogo de Harvard llamado Howard Gardner cambió las reglas del juego con su teoría de las inteligencias múltiples, una idea que no solo revolucionó la psicología, sino que ofreció al mundo de la educación una nueva y poderosa lente para mirar la diversidad en el aula.

Dificultades del aprendizaje en la educación superior

Las dificultades de aprendizaje (DA) son un conjunto de trastornos que afectan la forma en que una persona procesa, retiene o expresa la información, impactando el rendimiento académico, especialmente en áreas como la lectura, la escritura, el cálculo y la comprensión. No están relacionadas con la inteligencia ni con factores socioeconómicos, sino con el funcionamiento neurológico.

Según los autores: Atkinson y Shiffrin (1968), propusieron en 1968 un modelo teórico sobre cómo funciona la memoria humana, conocido como el modelo multialmacén, que ha sido ampliamente usado para comprender los procesos cognitivos involucrados en el aprendizaje.

Esta teoría explica cómo las personas codifican, almacenan y recuperan información. Las dificultades de aprendizaje pueden surgir cuando hay alteraciones en estos procesos, especialmente en la memoria de trabajo o en la atención selectiva.

Este modelo se divide en tres componentes, así:

1. Memoria sensorial:

Registra la información que entra por los sentidos (vista, oído, etc.).

Tiene una duración muy breve (milisegundos a pocos segundos).

Solo parte de esta información pasa al siguiente almacén si se presta atención.

2. Memoria a corto plazo (MCP):

Retiene temporalmente la información seleccionada.

Su capacidad es limitada (7 ± 2 elementos) y dura aproximadamente 20–30 segundos.

La repetición o práctica mental ayuda a mantener la información activa.

Si no se refuerza, la información se pierde.

3. Memoria a largo plazo (MLP):

Almacena información de forma más permanente.

Tiene gran capacidad y larga duración.

La codificación depende del significado y del nivel de procesamiento.

Tabla 1

Modelo de como funciona la memoria

PROBLEMA	AYUDA	DIDÁCTICA - ESTRATEGIAS
Atención	Transmitir información que no se quede en la memoria a corto plazo.	Repasar la información dada, nemotecnica, mapas conceptuales.
Débil memoria	Afianzar en términos para que el alumno pueda retener y manipular la información.	Mapas mentales, líneas de tiempo, diagramas de flujo. Para tareas complejas dividir los procesos en el paso a paso.
Baja recuperación	Facilitar ayudas para almacenar información y llevarla a la memoria a largo plazo.	Apoyos visuales y auditivos. Uso de ejemplos concretos. Hacer pausas activas entre tema y tema.



Nota: Se puede decir que este modelo muestra que el aprendizaje efectivo requiere una adecuada atención, codificación y almacenamiento. Las dificultades de aprendizaje pueden explicarse, en parte, por fallos en alguno de estos niveles:

Una fundamentación sólida sobre las dificultades de aprendizaje debe integrar tanto enfoques cognitivos y neurológicos, como perspectivas pedagógicas y socioculturales, entendiendo que el aprendizaje es un proceso complejo que depende del funcionamiento del individuo y del entorno que lo rodea.

Podemos destacar al autor Howard Gardner (1983), con la Teoría de las Inteligencias Múltiples, quién resalta que cada persona tiene diferentes tipos de inteligencia (lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal, interpersonal, etc.).

Según su teoría, muchas veces lo que se considera una "dificultad" es solo una diferencia en el estilo de aprendizaje.

Tabla 2

Los tipos de inteligencia, trabajados por Howard Gardner.

TIPOS DE INTELIGENCIAS	DEFINICIÓN	CÓMO SE APRENDE	ETAPAS
1 Lingüística	Es la capacidad de dominar el lenguaje oral y escrito para poder comunicarse con los demás.	No está limitada a un rango de edad específico, ya que se va desarrollando a lo largo de toda la vida.	Primera infancia (0-6 años)
2 Lógico - Matemática	Habilidad para razonar, reconocer patrones, manejar números y resolver problemas lógicos.	Se estimula mediante juegos de lógica, resolución de problemas, experimentos y análisis.	Infancia media (6-12 años)
3 Espacial	Capacidad para visualizar, representar y manipular el espacio en la mente.	Se aprende con actividades de dibujo, diseño, construcción, lectura de mapas y uso de tecnología visual.	Infancia media (6-12 años)
4 Musical	Habilidad para percibir, discriminar, transformar y expresar formas musicales.	Se desarrolla escuchando música, practicando instrumentos y reconociendo ritmos y melodías.	Primera infancia (0-6 años)
5 Corporal - Kinestésica	Capacidad para usar el cuerpo en la expresión, el movimiento o la creación de productos.	Se aprende mediante actividades físicas, danza, deportes o dramatización.	Infancia y adolescencia (6-18 años)
6 Interpersonal	Habilidad para comprender y relacionarse eficazmente con otras personas.	Se aprende en la interacción social, trabajo en grupo, liderazgo y empatía.	Adolescencia (12-18 años)
7 Intrapersonal	Capacidad de conocerse a sí mismo, controlar emociones y establecer metas personales.	Se desarrolla mediante la reflexión, autoevaluación y experiencias personales.	Adolescencia y adultez (12 años en adelante)
8 Naturalista	Habilidad para reconocer, clasificar y comprender el entorno natural.	Se aprende con la observación de la naturaleza, actividades al aire libre y experimentos científicos.	Infancia media (6-12 años)

Gardner propuso que existen múltiples formas de inteligencia, y que cada persona tiene un perfil único, con fortalezas en diferentes áreas. Esto rompe con la idea de que solo quienes destacan en matemáticas o lenguaje son "inteligentes".

Las 8 inteligencias principales (originales):

1. Lingüística-verbal: habilidad para usar el lenguaje (lectura, escritura, hablar).
2. Lógico-matemática: capacidad para razonar, resolver problemas y pensar abstractamente.
3. Espacial: facilidad para pensar en imágenes y visualizar objetos en el espacio.
4. Corporal-kinestésica: uso del cuerpo para expresarse o resolver problemas.
5. Musical: sensibilidad al ritmo, tono y sonido.
6. Interpersonal: habilidad para entender y relacionarse con los demás.



7. Intrapersonal: conocimiento de uno mismo, autoconciencia.
8. Naturalista: capacidad para observar, clasificar y entender la naturaleza.

La **Teoría de las Inteligencias Múltiples** fue como un contrapeso al paradigma de una inteligencia única. Gardner propuso que la vida humana requiere del desarrollo de varios tipos de inteligencia, y que cada uno de los cuales engloba una serie de habilidades que, a pesar de involucrar la capacidad de pensamiento abstracto, van más allá de lo que convencionalmente se entiende por "ser listo" o "ser ágil mentalmente" y a pesar de eso son útiles al ayudarnos a afrontar los desafíos siempre cambiantes e imprevisibles a los que nos expone la vida.

Así pues, Gardner no entra en contradicción con la definición científica de la inteligencia, como la "capacidad de solucionar problemas o elaborar bienes valiosos", pero a la vez la replantea de una manera radical y, por qué no decirlo, también polémica. Esto es lo que hace de la Teoría de las Inteligencias Múltiples algo tan interesante.

Se promueve una enseñanza más personalizada e inclusiva. A demás permite reconocer talentos diversos en los estudiantes, ayudando a identificar potenciales ocultos en quienes no sobresalen en los métodos tradicionales. Esta teoría también permite usar vías alternativas para enseñar los contenidos.

También podemos destacar como dificultades del aprendizaje en la educación superior:

Lectura y comprensión lectora: dificultad para interpretar textos académicos, identificar ideas principales y aplicar la información en contextos prácticos.

Expresión oral y escrita: problemas para redactar trabajos con coherencia, presentar exposiciones o argumentar ideas con claridad.

Técnicas y hábitos de estudio: falta de planificación, dificultad para concentrarse y escaso uso de estrategias efectivas de aprendizaje.

Razonamiento lógico y matemático: deficiencias en el análisis numérico, la resolución de problemas y la interpretación de datos.

Gestión del tiempo: mala organización entre estudios, trabajo y vida personal, lo que provoca estrés y bajo rendimiento.

Motivación y autoconfianza: desinterés, inseguridad o frustración ante las exigencias académicas.

Adaptación al entorno universitario: dificultad para asumir la autonomía, responsabilidad y métodos de evaluación propios de la educación superior.

Uso de herramientas tecnológicas: desconocimiento o mal aprovechamiento de plataformas virtuales, software académico o bibliotecas digitales.



Trabajo en equipo y comunicación interpersonal: problemas para colaborar, escuchar o negociar en proyectos grupales.

Factores emocionales y socioeconómicos: ansiedad, estrés, falta de recursos o apoyo familiar que afectan la concentración y la asistencia.

Las **distracciones tecnológicas** se han convertido en una de las principales dificultades del aprendizaje en los estudiantes universitarios. El uso constante del **teléfono móvil, las redes sociales, los videojuegos y las plataformas de entretenimiento** interfiere en la capacidad de concentración, reduce el tiempo de estudio y afecta la retención de información.

Tabla 3

Factores que influyen en el aprendizaje de los universitarios

PERSONALES	MOTIVACIÓN AUTOGESTIÓN ESTILOS DE APRENDIZAJE HABILIDADES COGNITIVAS
ACADÉMICOS	METODOLOGÍA DOCENTE EXIGENCIAS CURRICULARES VOLUMEN DE TAREAS Y EVALUACIONES
TECNOLÓGICOS	USO D LOS RECURSOS DIGITALES PLATAFORMAS VIRTUALES MATERIAL LUDICO VIRTUAL
SOCIALES Y EMOCIONALES	APOYO FAMILIAR RELACIONES INTEPERSONALES MANEJO DEL ESTRÉS PRESIÓN ACADÉMICA

Uso de recursos digitales para el aprendizaje. Puede ser una herramienta de apoyo o un factor de distracción. El uso de la tecnología en la educación universitaria representa una herramienta clave para el desarrollo de competencias académicas y profesionales. Las plataformas digitales, aplicaciones educativas, entornos virtuales de aprendizaje y recursos multimedia permiten acceder a información actualizada, facilitar la comunicación entre docentes y estudiantes, y fomentar la autonomía en el proceso de aprendizaje.

Sin embargo, su impacto depende del uso responsable y orientado al aprendizaje. Cuando los recursos digitales se utilizan con fines académicos, como la búsqueda de información, la elaboración de trabajos, la participación en clases virtuales o el acceso a bibliotecas digitales, la tecnología se convierte en un aliado pedagógico que potencia la comprensión, la colaboración y la motivación.



Por otro lado, el uso excesivo o inadecuado de dispositivos electrónicos y redes sociales puede generar distracciones tecnológicas, afectando la concentración, la organización del tiempo y el rendimiento académico. Esto ocurre especialmente cuando el estudiante no logra establecer límites entre el entretenimiento digital y el estudio.

En este sentido, la educación superior debe promover una alfabetización digital consciente, orientada al desarrollo de habilidades tecnológicas, pensamiento crítico y autocontrol, para que los estudiantes aprovechen los recursos digitales como instrumentos de aprendizaje y no como obstáculos en su formación.

Resultados y discusión

Tabla 4

Frecuencia con la que experimentan dificultad para concentrarte

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje aproximado
Nunca	6	7%
A veces	41	49%
Frecuentemente	32	38%
Siempre	5	6%
Total	84	100%

La mayoría de los estudiantes (casi un 90%) manifestó tener dificultades de concentración “a veces” o “frecuentemente”, lo que evidencia que la falta de atención durante el estudio es una problemática común. Solo una pequeña proporción indicó no presentar nunca este tipo de dificultad.

Por otro lado, de una muestra total de 84 estudiantes, se identificaron cuatro causas principales que afectan la concentración durante el estudio.

Tabla 5

Dificultades más comunes en el aprendizaje

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje aproximado
Distracciones tecnológicas	40	48%
Problemas de comprensión	29	35%
Estrés o ansiedad	10	12%



Falta de tiempo	5	6%
Total	84	100%

CONCLUSIONES

Las dificultades de aprendizaje, como problemas de comprensión o concentración, pueden traducirse en calificaciones bajas, retraso en la entrega de tareas y dificultad para aprobar cursos. Desmotivación y abandono de estudios: Los estudiantes que enfrentan constantes obstáculos pueden perder la motivación, disminuir su participación en clases y, en casos extremos, considerar abandonar la carrera.

Problemas de organización y gestión del tiempo: Las dificultades de aprendizaje a menudo afectan la capacidad de planificar, priorizar y cumplir con los plazos académicos, lo que impacta

Los resultados muestran que:

Distracciones tecnológicas representan la causa más frecuente, con 40 estudiantes (47.6%). Esto indica que casi la mitad de los encuestados considera que el uso del celular, redes sociales o dispositivos electrónicos interfiere directamente con su concentración académica.

Problemas de comprensión ocupan el segundo lugar, con 29 estudiantes (34.5%), lo cual refleja que una parte considerable de los estudiantes enfrenta dificultades para entender o procesar el contenido de estudio, lo que repercute en su capacidad de concentración.

Estrés o ansiedad fue señalado por 10 estudiantes (11.9%), mostrando que las emociones y el estado mental también influyen en el rendimiento académico, aunque en menor medida que las causas anteriores. Finalmente.

Falta de tiempo fue mencionada por 5 estudiantes (6.0%), lo que sugiere que algunos estudiantes asocian la falta de organización o sobrecarga de actividades con su dificultad para concentrarse.

Limitaciones en el aprendizaje autónomo: La incapacidad de relacionar información nueva con conocimientos previos o de aplicar estrategias de estudio efectivas puede dificultar el aprendizaje independiente y la preparación para exámenes.



Gardner cambió la forma de entender la inteligencia, proponiendo que todos aprendemos de manera diferente y que no existe una sola forma de ser inteligente. Esta teoría es clave para un enfoque educativo más equitativo, creativo y efectivo.

Las inteligencias múltiples, son teorías propuestas por Howard Gardner en 1983, quién planteó que la inteligencia no es única y general, sino que la define como un conjunto de diferentes habilidades y potenciales que cada ser humano tiene en mayor o menor grado, y que ha desarrollado a través de toda su vida.

Las distracciones tecnológicas predominan: La mayoría de los estudiantes identifica el uso de dispositivos electrónicos y redes sociales como la principal causa de dificultad para concentrarse, lo que evidencia la necesidad de estrategias que fomenten un manejo responsable del tiempo y la atención durante el estudio.

Los problemas de comprensión afectan el aprendizaje: Una proporción significativa de estudiantes presenta dificultades para entender el contenido académico, lo que indica la importancia de reforzar habilidades de lectura, análisis y estudio activo dentro del entorno universitario.

La Influencia del estrés y la ansiedad: Aunque en menor medida, el estrés y la ansiedad impactan la capacidad de concentración de los estudiantes, sugiriendo que la salud emocional y el manejo del estrés son factores clave para mejorar el rendimiento académico.

La Necesidad de gestión del tiempo: La falta de tiempo, aunque mencionada por un menor número de estudiantes, resalta la importancia de enseñar técnicas de planificación y organización del estudio para optimizar el aprendizaje y reducir la sobrecarga académica.

Referencias Bibliográficas

Agúndez, Franco. (2025). Artículo sobre la definición del aprendizaje académico. Basado en el libro Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*.

<https://clasedigital.top/definicion-de-aprendizaje-academico-ejemplos-y-significado/>

Artículo aprende, crece y conecta. Aprendiz en la vida. Las diferentes formas de aprendizaje según Gardner: una mirada detallada. *Inteligencias Múltiples*.

<https://www.aprendizenlavid.com/aprendizaje/las-diferentes-formas-de-aprendizaje-segun-gardner-una-mirada-detallada>



- Atkinson, R. C., & Shiffrin, R. M. (1968). Human memory: A proposed system and its Control processes. In K. W. Spence & J. T. Spence (Eds.), *The psychology of learning and motivation* (Vol. 2, pp. 89–195). Academic Press.
- Ausubel, D. P. (1978). *Educational psychology: A cognitive view* (2nd ed.). Holt, Rinehart & Winston.
- Carter, C. J., Bishop, J., & Kravits, S. L. (2011). *Keys to effective learning: Study skills and habits for success* (6th ed.). Pearson.
- De Gisper, C., & Garriz, J. (1923). *Soluciones educativas para las dificultades del aprendizaje*. Océano Editorial.
- Fiuza, Asorey, María José. (2013). Dificultades de aprendizaje y trastornos del desarrollo: Manual didáctico (Psicología). Ediciones Pirámide.
- Hudson, Diana. (2017). Dificultades específicas de aprendizaje: Guía básica para docentes: 210 (Educación Hoy) Narcea, S.A. de Ediciones
- Terrón, Ángel. (2019). TDAH. Estrategias para impulsar el Desarrollo Integral: 15 (Educación especial y dificultades de aprendizaje). Ciencias de la Educación especial.
- Vygotsky, L. (1978). Interaction between Learning and Development.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes* (M. Cole, V. John-Steiner, S. Scribner, & E. Soubberman, Eds.). Harvard University Press.

Recuperado de: Metodológicamente, la lectura de esta sección debe considerar que IDH se reporta en escala 0–1 (tres decimales) y el IPC como puntaje 0–100 (enteros), y que las posiciones (rangos) incluidas en la tabla son descriptivas; los análisis formales se realizan con los valores de los puntajes y se desarrollan en las subsecciones siguientes (Figura 1 y Asociación estadística).

Dispersión IDH (2023) vs. IPC (2024, puntaje) para América Latina

La Figura 1 muestra la relación entre IDH (eje Y) e IPC (eje X, puntaje 0–100) para los 20 países de América Latina. La nube evidencia una tendencia ascendente: mayores puntajes IPC (menor percepción de la corrupción) se asocian, en general, con mayores valores IDH. Panamá y Argentina aparecen como observaciones atípicas leves, con IDH por encima de lo esperado para sus IPC (véanse las marcas destacadas).

http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-11885-7_129



Técnicas de Outsourcing y Gamificación: herramientas aplicada para la selección del capital humano

Outsourcing and Gamification Techniques: Tools Applied to Human Capital Selection

Roberto Carrasco M.

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

Correo: roberto.carrasco@up.ac.pa  <https://orcid.org/0000-0003-3231-9844>

Recibido: 23-09-2025

Aprobado: 19-11-2025

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v9n1.a9044>

RESUMEN

Se investigó el efecto que pueden producir los servicios de outsourcing o tercerización y la gamificación y en el proceso administrativo del reclutamiento del capital humano en las organizaciones en Panamá. La población estuvo conformada por 187 organizaciones registradas en la base de datos de la Contraloría General de la Nación, la cual fueron utilizadas en la determinación del tamaño de la muestra y la construcción de la encuesta. Los resultados fueron evaluados cualitativamente para determinar los porcentajes significativos y posteriormente cada uno fueron tratados estadísticamente con el programa IBM SPSS versión 2.5, analizados con la prueba de Chi², y expresados en Tablas de contingencia. Se encontró dominancia el sexo femenino (67,7%) y elevada formación académica con el grado de Maestría (41,9%) y estabilidad laboral de más de 10 años, representada por 40 % de los encuestados. La mayoría de los resultados no mostraron diferencias significativas. Un alto porcentaje consideró aceptable el uso de las técnicas de outsourcing y gamificación como herramienta útil para el crecimiento, independientemente a que se dedique la organización., Se manifestó su implementación como técnica de desarrollo, eficiencia y eficacia, y consideradas como una alternativa para las organizaciones panameñas.

Palabras clave: herramientas digitales, outsourcing, gamificación, capital humano

ABSTRACT

The effect that outsourcing or outsourcing services and gamification can produce in the administrative process of recruiting human capital in organizations in Panama was investigated. The population consisted of 187 organizations registered in the database of the Comptroller General of the Nation, which were used in determining the sample size and constructing the survey. The results were qualitatively evaluated to determine the significant percentages and subsequently each one was statistically treated with the IBM SPSS version 2.5 program, analyzed with the Chi² test, and expressed in contingency tables. The female sex (67.7%) and high academic training with a Master's degree (41.9%) and job stability of more than 10 years were found, represented by 40% of the respondents. Most of the results did not show significant differences. A high percentage considered the use of outsourcing and gamification techniques acceptable as a useful tool for growth, regardless of the organization's activity. Its implementation was demonstrated as a development, efficiency, and effectiveness technique, and is considered an alternative for Panamanian organizations.

Keywords: digital tools, outsourcing, gamification, human capital



Introducción

La selección de candidatos con competencias para el desempeño laboral, guarda relación directa con las políticas, misión y visión de la organización, y debe venir acompañada con un perfil de personalidad, formación académica y tecnológica, que se ajuste a las necesidades de la empresa al captar el recurso humano con conocimientos, habilidades, experiencia, aptitudes, actitudes y valores éticos, y otros atributos que son fundamentales para la productividad y desarrollo en el ambiente laboral, lo que facilita el reclutamiento y selección, al aplicar las herramientas en la escogencia del capital humano (Carrasco, 2023).

El paralelismo de la evolución del pensamiento humano y el desarrollo de las ciencias en las diferentes disciplinas es lo que ha permitido engrandecer la competitividad, donde se destaca que el capital humano es en un elemento fundamental que da validez, uso y a los demás recursos, al desarrollar habilidades y competencias que le da ventaja competitiva a la empresa para su sostenibilidad en el tiempo (Montoya et al., 2016).

Las organizaciones tienen un gran reto por delante, en enfrentar una competencia cada vez mayor en la captación y atracción de talentos, es por ello, que los profesionales de los Recursos Humanos (RRHH) deben aprovechar los beneficios y ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la selección, el éxito dependerá de la atinada elección que se realice al ejecutar la selección del capital humano (García et al., 2016). Arroyo & Gaitán (2012), plantean que el aumento de la rentabilidad a largo plazo y la ventaja competitiva que adquiere la organización, es el resultado de unir las capacidades de ambos, a través de la tercerización y el tercerizado,

En ese sentido el outsourcing (tercerización) y la gamificación como técnicas y tendencias modernas para el reclutamiento del capital humano en el ámbito organizacional, han resultado ser herramientas efectivas utilizadas para evitar una mala decisión en la selección y su aplicación dan ventajas competitivas (Amendola, 2000). En ese sentido el outsourcing como un servicio administrativo a las organizaciones, confieren a terceras partes en su momento las funciones logísticas de soporte y contribuye no sólo a que la empresa adquiera servicios especializados sin tener que invertir en ellos; sino que además contribuye a crear valor agregado para los consumidores a través de un servicio diferenciado (Lieb & Randall, 1996; Daugherty & Pittman, 1995).

Por otro lado, la técnica de la gamificación como práctica empresarial reciente que se encuentra en la intersección entre el marketing, los juegos y la psicología, permite crear experiencias que involucren al cliente y al usuario; empleando mecánicas de juego, como los desafíos, las reglas, el azar, las recompensas y los niveles de consecución de objetivos para transformar las tareas (Gallego Gómez & De Pablos Heredero, 2013), y actividades aplicadas día a día ((Cordero & Núñez, 2018), pero que requieren de un capital humano preparado que pueda desarrollar habilidades del saber, saber hacer y querer hacer (Hernández- Hora, et al., 2018) y el uso de buenas prácticas y técnicas que ayuden al mejoramiento de la organización, favoreciendo el crecimiento y potencialidad de esta., además de incrementar la productividad de su personal, con niveles más altos de motivación (Tamargo Plaza, 2019).

Visto desde la perspectiva positiva, no cabe duda de que tanto el outsourcing como la gamificación son herramientas innovadoras de selección de personal con una nueva concepción que se tiene del trabajo y la productividad, que permiten incrementar el empleo en los países en vía de desarrollo. Por tales razones en este estudio se analiza la incidencia de estas técnicas en el reclutamiento del capital humano para la administración.

Materiales - Método

Se realizó una investigación descriptiva-documental a partir de la revisión bibliográfica de importantes aportes en el área objeto de este estudio. El diseño consistió en la recolección de datos obtenidos de la encuesta de los sujetos investigados. La metodología empleada comprendió un diseño muestral, la recolección y tratamiento de la data, obtenida de la fuente primaria de la muestra que estuvo constituida por la información que generó la encuesta, con un enfoque de tipo cualitativo y cuantitativo.

La encuesta estuvo estructurada con preguntas dicotómicas, ordinales y nominales elaboradas con la técnica de Likert. Treinta especialistas del área se les dio la encuesta para que la misma fuera validada, lo que permitió determinar si los indicadores elegidos en el estudio se limitaron a los objetivos propuestos y no estuvieron afectados por otro tipo de variable, tipo de pregunta, claridad en su redacción, y otros. La validez de la encuesta permitió determinar si los indicadores elegidos en el estudio se limitaron a los objetivos propuestos y no estuvieron afectados por otro tipo de variable, como el tipo de pregunta, claridad en su redacción, y otros.

La población estuvo conformada por organizaciones panameñas situadas en el Distrito de Panamá que se dedican a las actividades de colocación de empleados, agencias de trabajo temporal y otros suministros de recursos humanos que utilizan total o parcialmente el reclutamiento del capital humano. En la identificación de la población se utilizó la base de datos facilitada por la Contraloría General de la República de Panamá, que permitió la selección de una muestra representada por treinta empresas de la localidad.

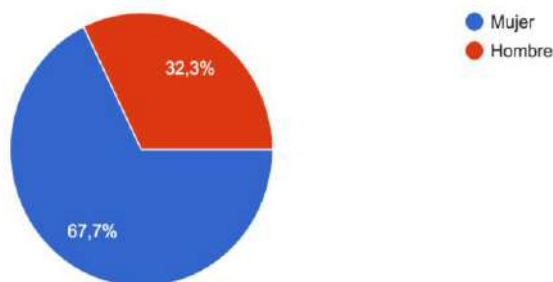
Los resultados obtenidos del cuestionario se agruparon por objetivos y se analizaron cualitativamente de manera porcentual y cuantitativamente a través de un análisis estadístico con una prueba de Chi X^2 , lo cual permitieron establecer patrones de comportamiento en el reclutamiento del capital humano por parte de organizaciones privadas en el Distrito de Panamá y destacar la importancia y el impacto en las organizaciones al aplicar outsourcing y/o gamificación.

Resultados

El análisis de los resultados de la encuesta se ven reflejados a continuación. Con relación al sexo, se observó que la mayor representatividad fue la femenina (67,7 %), el sexo masculino fue de 32,3% de los encuestados con respecto a la totalidad de la muestra.

Figura 1

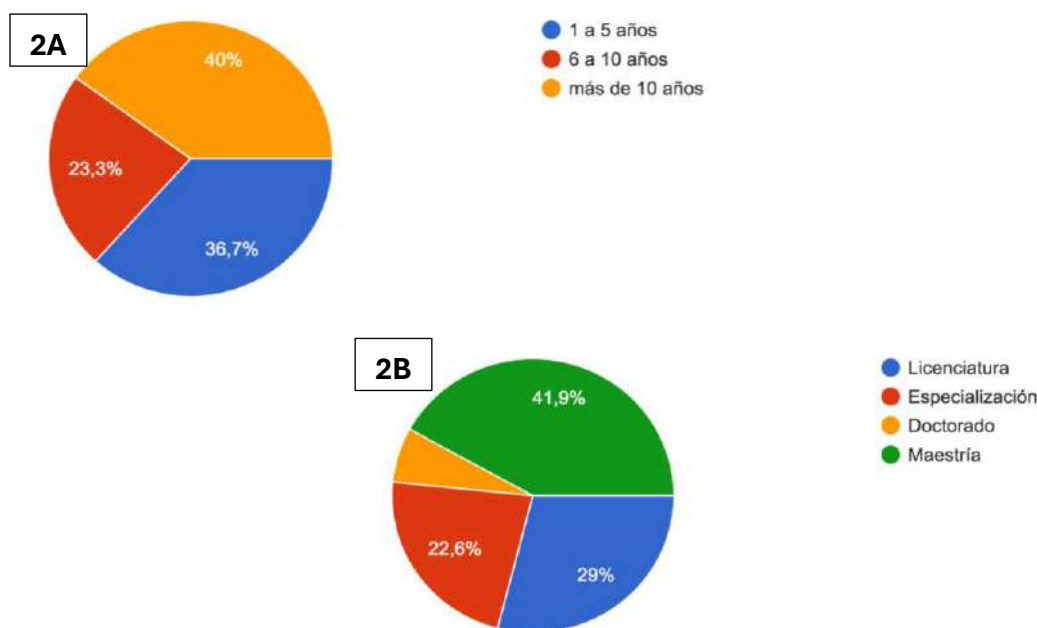
Representación del sexo



De acuerdo con la antigüedad de los colaboradores de la organización, los individuos que tienen más diez años de labores y representaron el 40% de los encuestados, mientras que los que tienen menos de cinco años el 36,7 % (Figura 2A). El máximo nivel académico alcanzado estuvo representado por colaboradores con el grado de Maestría (41,9%), seguido del nivel de Licenciatura (29,0%). Solamente el 6,5% de los encuestados representaron a el grado académico de Doctor. (Figura 2B).

Figura 2 A y 2B

Años de antigüedad y nivel académico en la organización



La tabla 1 muestra los valores de los intervalos de la antigüedad. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) de igualdad de intervalo de antigüedad ($\chi^2 = 0,600$, $p = 0,741$), lo que evidencia que la organización no depende la antigüedad.

Tabla 1

Valores de χ^2 de los intervalos de antigüedad en la organización

	N observado	N esperado	Residual
1 a 5 años	11	10.0	1.0
6 a 10 años	8	10.0	-2.0
Más de 10 años	11	10.0	1.0
Total	30		

La relación entre el tiempo de servicio y el nivel académico se observa en la tabla de contingencia, donde se destaca que la licenciatura representada por cuatro colaboradores con más de 10 años de antigüedad, la especialización con tres personas entre seis y diez años de antigüedad y maestría sólo tres entre seis y diez años de antigüedad. El nivel de maestría lo alcanzaron 13 y



solo 2 tenían el nivel de doctorado. No se acepta H_0 , ya que la significancia es mayor a 0,05 (Chi $X^2 = 2,95$, $p = 0,815$). No hay relación entre la antigüedad en la organización y el nivel académico.

Tabla 2

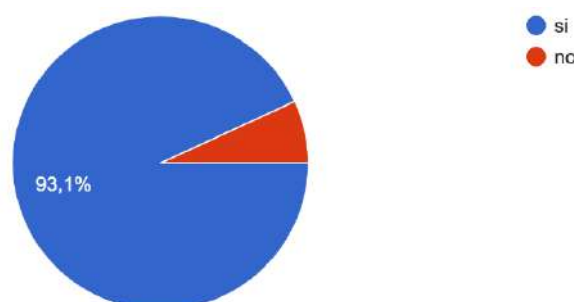
Tabla de contingencia de la relación de la antigüedad en la organización y del nivel académico.

		Nivel académico alcanzado (solo el más alto)				
		Licenciatura	Especialización	Maestría	Doctorado	Total
Selección del rango de antigüedad en la organización	1 a 5 años	3	2	5	1	11
		2	3	3	0	8
	6 a 10 años	4	1	5	1	11
	Mas de 10 años					
Total		9	6	13	2	30

Los colaboradores encuestados mostraron conocer las técnicas de outsourcing y gamificación independientemente del nivel académico (Figura 3).

Figura 3

Conocimiento de las técnicas de outsourcing y/o gamificación para la totalidad de los encuestados



El análisis de asociación refleja que existe diferencia altamente significativa del conocimiento de las técnicas de outsourcing y gamificación entre los colaboradores, Chi $X^2 = 22,533$, $p = 0.001$ (Figura 3).

La prueba exacta de Fisher mostró que no existe relación entre el género y el conocimiento de las técnicas de outsourcing y gamificación, Chi $X^2 = 0,615$ $p = 1,000$ (Tabla 3).

**Tabla 3**

Tabla de contingencia del género con respecto al conocimiento de las técnicas de outsourcing y/o gamificación

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
¿Conoce las técnicas de selección de outsourcing y/o gamificación?	Si	19	9	28
	No	1	1	2
Total		20	10	30

La tabla 4 muestra la respuesta de todos los niveles académicos con relación al conocimiento de las técnicas. A pesar de que la tabla de contingencia mostró mayor conocimiento de las técnicas de outsourcing y gamificación, la prueba estadística indicó que no hay relación entre el nivel académico y el conocer las técnicas ($\chi^2 = 0,879$, $p = 0,830$).

Tabla 4

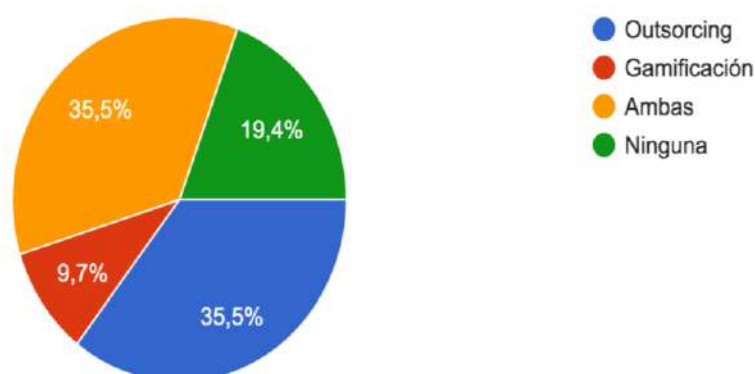
Tabla de contingencia del nivel académico con respecto al conocimiento de las técnicas de outsourcing y/o gamificación.

		Nivel académico alcanzado				Total
		licenciatura	Especialización	Maestría	Doctorado	
¿Conoce las técnicas de selección de outsourcing y/o gamificación?	Si	8	6	12	2	28
	No	1	0	1	0	2
Total		9	6	13	2	30

Con relación al uso de las técnicas la mayoría indicaron el uso de ambas técnicas (35,5%), resaltando el uso del outsourcing. El 9,7% utiliza la gamificación y un porcentaje considerable (19,4%) no las utiliza (Figura 4).

Figura 4

Uso de las técnicas de outsourcing y/o gamificación por parte de las organizaciones



La relación a la actividad de la organización y el uso de las técnicas, la prueba Chi $X^2 = 4,54$, $p = 0,872$ mostró que no existe relación del uso de las técnicas y el tipo de actividad de la organización (Tabla 5).

Tabla 5

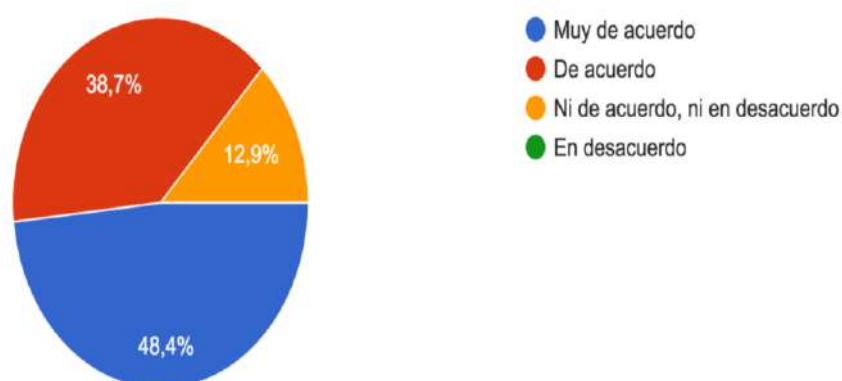
Tabla de contingencia de la relación de la actividad de la organización y la utilización de las técnicas de outsourcing y/o gamificación

		Técnicas utilizadas por las organizaciones				Total
		Outsourcing	Gamificación	Ambas	Otras	
Actividad a la que se dedica su empresa	Tecnología	2	0	1	0	3
	Banca	1	0	1	0	2
	Transporte	0	0	1	0	1
	Otras	8	3	8	5	24
Total		11	3	11	5	30

Con relación a los beneficios que brindan las técnicas a la organización 48,4% consideraron estar de muy de acuerdo que son beneficiosas, solo un porcentaje pequeños dieron una respuesta neutral una (Figura 5).

Figura 5

Resultados de los beneficios del uso del outsourcing y/o gamificación por parte de las organizaciones



En el sistema organizacional, se resalta que el área de reclutamiento y selección de personal, capacitación y adiestramiento se utilizaron con mayor frecuencia las técnicas de outsourcing y gamificación, 38,7% y 29% respectivamente. Igualmente se destacan con menor porcentajes otras actividades inherentes al sistema organizacional (Figura 6).

Figura 6

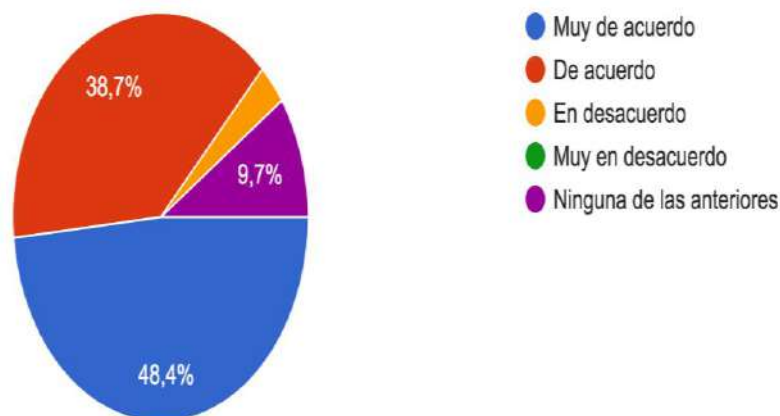
Áreas del sistema organizacional que utilizan outsourcing y/o gamificación



La Figura 7 mostró que más del 80% de los encuestados señalaron que la mejora de la productividad por parte de las organizaciones se fortalece con las técnicas de outsourcing y/o gamificación cuando estas son integradas.

Figura 7

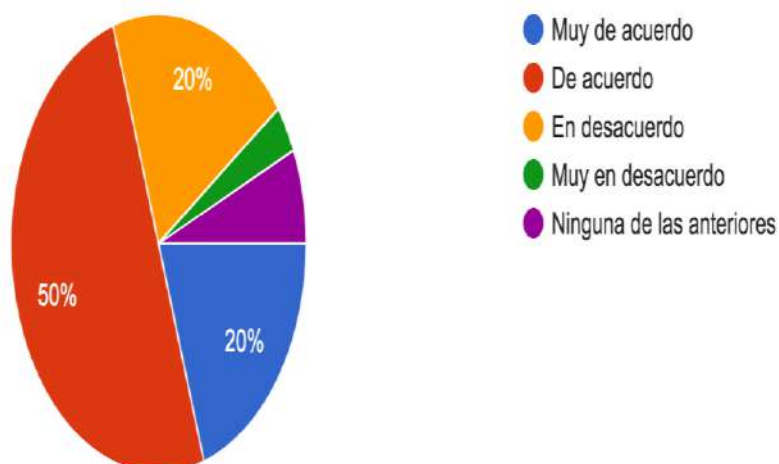
Utilización del outsourcing y/o gamificación como técnicas operativas integradas al proceso administrativo y de mejoras de la productividad



Con relación al uso del outsourcing y/o gamificación y la eficiencia en la organización, la mayoría respondió positivamente (70%) y 20% estuvo en desacuerdo (Figura 8).

Figura 8

Consideraciones sobre la eficiencia de las organizaciones en el uso del outsourcing y/o gamificación



No existe asociación del uso del outsourcing y/o gamificación sobre la eficiencia de las organizaciones y el género, reportado en el análisis de Chi $X^2 = 1,125$, $p = 0,771$ (Tabla 6).

Tabla 6

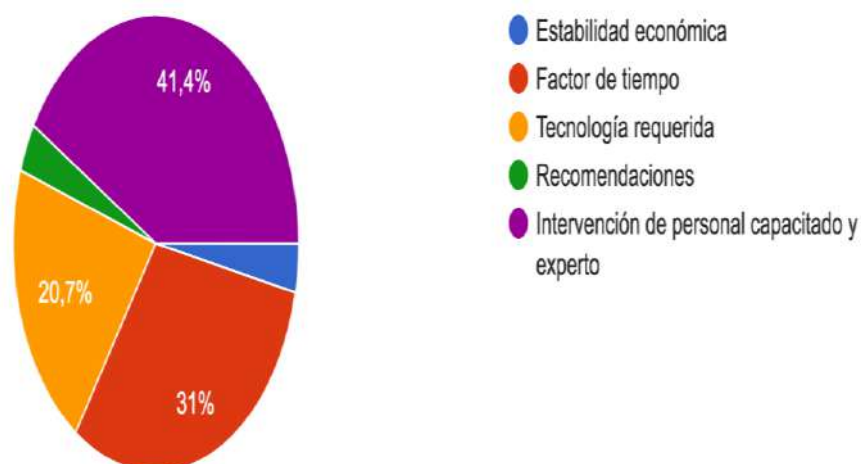
Tabla de contingencia de la relación del uso del outsourcing sobre la eficiencia de las organizaciones de acuerdo con el género

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Considera que las organizaciones serán más eficientes, si hacen uso de outsourcing y/o gamificación en su estructura.	En desacuerdo	5	1	6
	De acuerdo	10	6	16
	Muy de acuerdo	4	2	6
	Ninguna de las anteriores	1	1	2
Total		20	10	30

De los aspectos que se tomaron en consideración para la selección del uso las técnicas de outsourcing y/o gamificación, 41,4% correspondió a la intervención del personal capacitado y expertos, el 31% corresponde al factor tiempo y 20,7 % a la tecnología requerida (Figura 9).

Figura 9

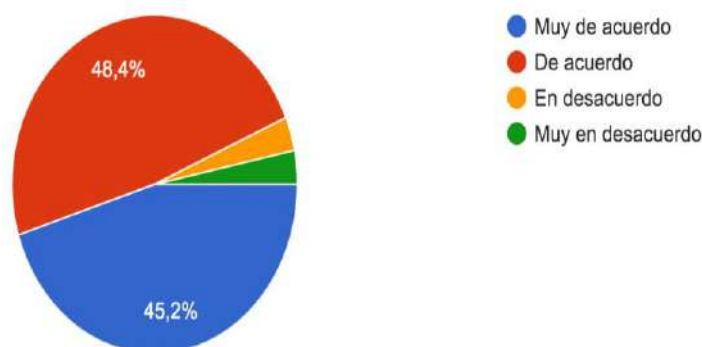
Aspectos que se toman en consideración para la selección de outsourcing y/o gamificación



Con referencia al uso del outsourcing y/o gamificación en su aporte con resultado buenos o aceptable, la mayoría sostienen que está de muy acuerdo (48,4%) y de acuerdo (45,2%) (Figura 10).

Figura 10

Aportes y resultados del uso del outsourcing y/o gamificación al capital humano y la organización



De acuerdo con el nivel académico alcanzado, quedó demostrado que el uso del outsourcing y/o gamificación rinden buenos resultados al capital humano y a la organización. No existe asociación de aportes de las técnicas y el nivel académico de los colaboradores $\chi^2 = 8,898$, $p = 0,179$ (Tabla 7).

Tabla 7

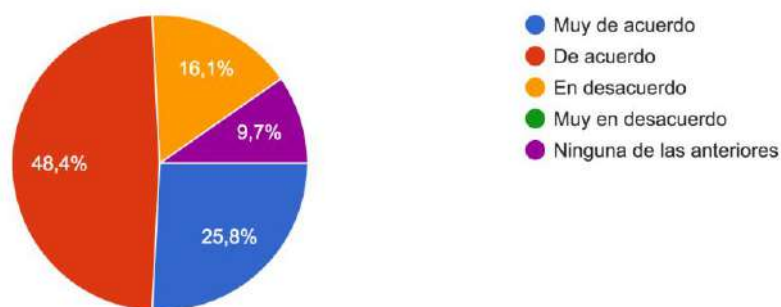
Tabla relacionada con el nivel académico y el uso de outsourcing y/o gamificación

Con relación a la eficiencia servicios que la organización puede ofrecer con respecto al uso del outsourcing y/o gamificación, el 48,4% está de acuerdo y 25,8% muy de acuerdo de que estas técnicas ofrecen mejores y más eficientes servicios que lo que su organización puede ofrecer (Figura 11).

Figura 11

Las técnicas de outsourcing y/o gamificación ofrecen mejores y más eficientes servicios que las organizaciones

		Nivel académico alcanzado (solo el más alto)				Total
		Licenciatura	Especialización	Maestría	Doctorado	
¿El uso de outsourcing y/o gamificación pueden aportar buenos resultados al capital humano de su organización?	En desacuerdo	0	0	1	0	1
	De acuerdo	4	6	4	1	15
	Muy de acuerdo	5	0	8	1	14
Total		9	6	13	2	30



La tabla 8 de contingencia, refleja la eficiencia del uso de las técnicas con respecto a los que ofrece la organización (Tabla 8). No existe asociación del efecto que pueda ofrecer el uso de las



técnicas de outsourcing y/o gamificación y la actividad a la que se dedica la organización ($\chi^2 = 7,228$, $p = 0,613$).

Tabla 8

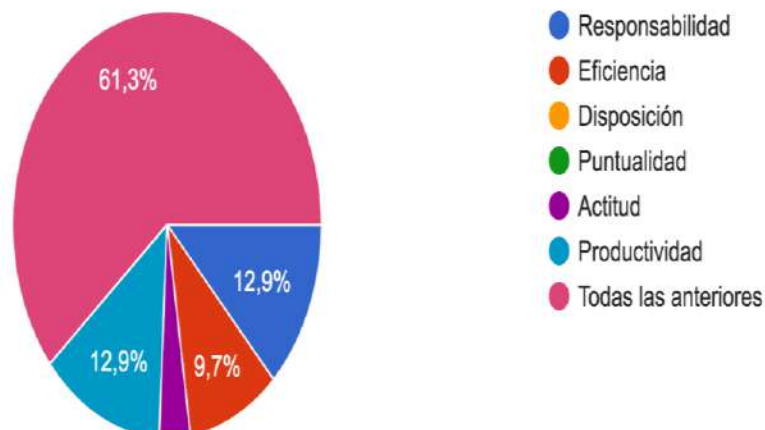
Tabla de contingencia sobre las consideraciones del outsourcing y gamificación de ofrecer mejores y más servicios eficientes de lo que la organización puede realizar

		Actividad a la que se dedica su organización				Total
		Tecnología	Banca	Transporte	Otras	
¿Considera que el outsourcing y gamificación ofrecen mejores y más eficientes servicios que la organización pueda realizar?	En desacuerdo	1	1	0	3	5
	De acuerdo	0	1	1	12	14
	Muy de acuerdo	1	0	0	7	8
	Ninguna de las anteriores	1	0	0	2	3
Total		3	2	1	24	30

Los resultados de la calidad del desempeño, el 61,3% mostraron que todas las alternativas establecidas en la pregunta de la encuesta son importantes, se destaca la responsabilidad y la puntualidad (12.9%) respectivamente, seguida de la eficiencia (Figura 25).

Figura 12

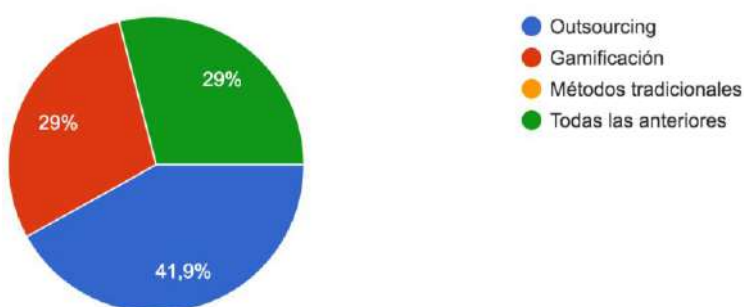
Aspectos que se utilizan para evaluar la calidad del desempeño y la toma de decisiones



Con respecto al uso de las técnicas, el 41,9 % recomendó el uso del outsourcing y el 29% la gamificación (Figura 13).

Figura 13

Técnicas recomendadas a otras organizaciones sobre el uso de las técnicas de outsourcing y/o gamificación



De las técnicas recomendada otras organizaciones, el outsourcing fue la elegida seguida de la gamificación. Aunque no existe relación de las técnicas recomendadas a otra organizacion y las utilizadas en la propia, el análisis de Chi $X^2 = 5,293$, $p = 0,507$ no fue significativo (Tabla 9).

Tabla 9



Tabla de continencia de técnicas recomendadas a otras organizaciones y las utilizadas por organización

		¿Qué técnicas utiliza su organización?				
	Técnicas	Outsourcing	Gamificación	Ambas	Otras	Total
¿Cuál de las siguientes técnicas recomendarías a otras organizaciones?	OOutsourcing	6	2	3	2	13
	Gamificación	1	1	5	2	9
	Todas las anteriores	4	0	3	1	8
Total		11	3	11	5	30

Discusión

La formación académica se ha convertido en un requisito fundamental para las organizaciones y la selección de sus colaboradores. Existe una predominancia de la participación femenina. En ese sentido estudios realizados por OIT resaltan que aquellas organizaciones que promueven la diversidad de género obtienen resultados más rápidos con respecto a las que no lo hacen, el cual se ven favorecida al seleccionar mejores talentos y diversidad de pensamiento que garantizan la toma de decisiones e innovación, dándole mejor imagen de mercado, sobre todo si la gestión femenina, que cada vez es mayor, la desarrolla (OIT, 2017).

Estudios desarrollados por el Fondo Monetario Internacional (FMI), indican mayor participación de colaboradores del sexo femenino en cargos directivos en diferentes niveles gerenciales, ya que están en mejores condiciones de proveer bienes de consumo en el mercado (FMI, 2013); empoderamiento que resulta ser un buen indicador que debe ir acompañado con el grado académico, para garantizar la gestión, crecimiento de la organización y mejora del PIB (FMI, 2016). Estudios realizados por McKinsey Global Institute (2015), señalan que si existiera igualdad de género, el impulso de la economía mundial podría alcanzar mayores porcentajes de ingresos, sobre todo para la región latinoamericana. En ese sentido este estudio evidencia la importancia existente en el grado académico, donde predomina la formación de tercer nivel, sin embargo, cuando se compara el género y los años de antigüedad en las organizaciones, el carácter de igualdad se mantiene.

Se ha podido observar un aumento claro en la educación superior del sexo femenino en casi todas las regiones del mundo y este se ha triplicado entre 1995 a 2018 pero, aun así, sigue siendo un problema su participación, no en el mundo profesional empresarial, sino, en el mundo académico,



que todavía no es plena (UNESCO, 2020^a). En Panamá investigaciones realizadas en un periodo de 12 años, resalta a la educación de la mujer que culminan estudios terciarios en mayor proporción que los hombres, con conocimientos y aplicación de nuevas tecnologías emergentes, en las áreas de ingeniería e informática (Rodríguez Blanco et al., 2020), sin alcanzar el doctorado, nivel mayormente desarrollado por el sexo masculino.

En relación con el uso estas tecnologías el outsourcing y/o gamificación como técnicas operativas por parte del proceso administrativo, se encontró diferencias alta mente significativas en el conocimiento de las técnicas, sin embargo, no existe una relación de estas con respecto al género, el nivel académico alcanzado y la antigüedad por los colaboradores, aun cuando las organizaciones indistintamente reflejan el uso de las ambas técnicas. Probablemente esta tendencia se debe a los efectos generados por la globalización y la implementación de nuevos adelantos tecnológicos que ha llevado a las organizaciones a adaptarse para ser más competitivas.

En particular el uso actualmente del outsourcing, es significativo, al surgir las compañías tercerizadas, dedicadas a dar respuestas a las organizaciones desde diferentes puntos de vistas (Leiva Ladino, 2022), por el elevado porcentaje que se tiene sobre el conocimiento de esta técnica, no así de la gamificación, donde los resultados de este estudio se confirma con lo planteado por Vargas & Angarita (2023)., quienes sostienen que la alternativa de uso del outsourcing como estrategia organizacional presenta beneficios, ventajas y desventajas, cuando se decide hacer uso de la tercerización en la realización de las actividades operativas, administrativas, financieras o en la selección del capital humano. Se trata de la contratación de una empresa especializada en una operación (outsourcing), por otra que no lo es (la organización), proceso que se da con el propósito de que una fracción del negocio pueda ser ejecutada con mayor eficiencia (Martínez, 2017).

En Panamá la actividad de Marketing de las organizaciones, en particular las PyMes, supone acuerdo a su dedicación, razones que explican el uso de la tercerización. En ese sentido Valenzo et al. (2014), plantea que la tercerización tiene como objetivo mejorar procesos; de allí que tanto el Marketing como el outsourcing, necesitan de capital humano especializado para los estudios de mercado. Por otro lado, Soberanes (2014), considera el outsourcing como una estrategia competitiva de mercado propia de cada organización y de su especialidad.

En el caso del uso de la gamificación, su utilización sirve para activar la motivación y generar competencias adecuadas para crear la capacidad de la conectividad entre los directivos, colaboradores y usuarios, en ese sentido Zichermann & Cunningham (2011), indican que el actuar



con motivadores extrínsecos, se eliminan los intrínsecos y las acciones negativas, dándole paso a las acciones creativas. Borrás Gené (2015), destaca que la motivación, acción y el feedback son tres elementos importantes en una organización que practica un tipo específico de gamificación, convirtiendo estos en lo que se define como Engagement loops (Lasos o nexos de compromisos) para resolver un problema de un entorno limitado. Esas razones han llevado la gamificación a un aumento financiero significativo en términos de corto plazo (Markets & Markets, 2019).

Estudios realizados por Deloitte (2018) indican que la gamificación en los próximos años estará incluida en las organizaciones en un 25 %, afirmando su utilidad y beneficios y la coexistencia de la gamificación interna y externa, lo que permite que las organizaciones prosperen, en particular la interna, cuya finalidad es potenciar la formación e innovación para mejorar la productividad (Werbach & Hunter, 2013). Como técnica operativa impulsada por la digitalización ha sido aplicada con la finalidad de mejorar los compromisos que tienen los colaboradores con la empresa, estimulando la motivación intrínseca o propia de la persona para su superación, lo que sería ideal para la organización tener colaboradores con un estado mental, conocido como “estado de flujo” de manera que se sienta que va en crecimiento personal, al superarse frente a los nuevos retos, con miras a obtener mayores recompensas laborales (García, 2019).

Su utilidad cada vez es mayor para producir cambios, reforzar conductas cívicas y resolver problemas de tipo social (Gómez García, 2015), lo que es importante, ya que sensibiliza al colaborador y trata de llevarlo al éxito en el desempeño (Teixes, 2014). Benites Gutiérrez (2020) señala que América Latina tiene un proceso competitivo lento en comparación con otros países que tienen economías más avanzadas, debido a que invierten en infraestructura inteligente, innovación y capital intelectual, con la finalidad de mejorar la productividad, sobre todo cuando se implementan técnicas de motivación como la gamificación. Muchas organizaciones han tenido éxitos debido a la motivación en sus colaboradores ya que inician sus funciones con sentido de pertenencia, así lo indica López (2020).

En ese sentido Shi et al. (2014) propone que la autonomía, la competencia y la necesidad de la relación son factores que tienen que ver con las actividades de aprendizaje, reputación, contribución y el estado social, que son inherentes al capital humano para mejorar la eficiencia y eficacia de los colaboradores y así revertirlas a la organización. En este estudio los resultados de este estudio confirman el uso de ambas técnicas, independientemente de la actividad que se realizan, a excepción de las organizaciones de tecnología y el conocimiento generalizado que se



tiene de ellas, donde en su relación de uso se destaca más en personal masculino que la utilizan más que el femenino, independientemente de la no existencia de asociación entre el nivel académico y el conocimiento de las técnicas, comprobado por el análisis de las pruebas de Chi X^2 . Aun cuando no existe asociación significativa en los análisis, los colaboradores en un alto porcentaje consideran que la productividad de las organizaciones, resultan más exitosas con se utilizan las técnicas de manera integrada en la selección de los colaboradores.

Meneses Jara (2017) plantea que las transformaciones del entorno han obligado a las organizaciones a modificar sus sistemas buscando estrategias más eficaces y modelos organizacionales más actualizado, entre esas el outsourcing, que ha evolucionado rápidamente como procesos auxiliares en las distintas economías del mundo. En Latinoamérica esta técnica ha facilitado el desarrollo de ventajas competitivas en distintos sectores, así lo afirman Ramírez (2014).

Existe un consenso en cuanto al tipo de organizaciones panameñas que podrían utilizar las herramientas del outsourcing y la gamificación, consideradas tanto en las empresas grandes como las medianas y pequeñas organizaciones. Las ventajas pueden ser que hay ventajas al unificar a nivel de la región un solo proveedor. Los requerimientos se observan más en organizaciones medianas y en aquellas nuevas que se están estableciendo en Panamá. Algunos criterios que implican su utilización son: el uso, beneficios, servicio, problemas que deben ser resueltos, la valoración del cliente y el colaborador, la transparencia y legalidad, la flexibilidad y competitividad, por señalar algunos, considerados como elementos que humanizan el servicio en las organizaciones (Rodríguez, 2021).

El haber considerado en su mayoría el outsourcing y/o gamificación como factores beneficiosos, es un reflejo de su implementación y uso de estas herramientas, que garantiza el desarrollo sostenido de las organizaciones. El mínimo porcentaje reflejado en esta investigación, que señala estar en desacuerdo de su uso, puede ser por desconocimiento de su existencia y de las bondades que estas tienen al ser aplicadas. La no utilización y aplicación puede llevar a la organización a desventajas frente a la flexibilidad que están exigiendo los mercados, que cada vez son más cambiantes, y una organización que no las utilice puede llegar a tener algunas deficiencias en sus procesos, por no estar alineadas con lo que exige el entorno, así lo manifiesta Leiva Ladino (2022). Por otro lado, Giraldo Vasco (2020), indica que las tendencias actuales es convertir las



organizaciones a ser más competitivas, por lo que la utilización del outsourcing y/o la gamificación sería una de las vías para lograrlo.

Queda demostrado que el outsourcing y la gamificación facilitan el éxito de las organizaciones y los resultados están sustentados con los porcentajes registrados en este estudio, donde se declara que son beneficiosas. En ese sentido las ventajas competitivas que ofrecen ambas herramientas resultan ser significativas en la gestión empresarial, particularmente en este Siglo XXI, donde al pasar de la globalización a la glocalización, se han introducido nuevos cambios que están exigiendo la necesidad de proveedores externos.

Conclusiones

Consideramos que a pesar de que en este estudio los resultados muestran aceptación por la implementación de las técnicas de outsourcing y gamificación, los resultados deben ser considerados por parte de las organizaciones, al hacer la evaluación para su implementación.

Se demostró mayor fortaleza del uso de las técnicas por las organizaciones en algunas áreas del subsistema de recursos humanos, como capacitación y adiestramiento.

Secundamos la teoría de otros autores, donde plantean, qué el outsourcing y la gamificación facilitan el éxito de las organizaciones.

Es evidente su uso de estas herramientas, no solo en las áreas de negocios, sino también en la salud, en los aspectos sociales y en la educación, donde su aplicación puede ser conductor para impulsar las actividades que se desarrollan en una organización, lo que nos lleva a considerar que estas técnicas ofrecen mejores servicios y se han convertido en una realidad.

Aunque las técnicas de outsourcing y gamificación no son nuevas, resulta impropio contrastarla con los métodos tradicionales, ya que su aplicación en los países en vía de desarrollo no ha sido acogida en su totalidad; la explicación es que muchos no están preparados porque carecen de ciertas tecnologías que se requiere para su implementación, además de significar un reto para las organizaciones que están iniciando su incorporación como herramienta de desarrollo.

Los resultados de la encuesta nos permiten afirmar que las organizaciones están modificando su estructura tradicional, por una más eficiente y eficaz, con cambios sustanciales adaptándose a las necesidades de demanda del mercado y ser más competitivo. En el caso de las organizaciones



panameñas, resultan una alternativa de mejora, siempre que los criterios técnicos se apliquen con ética, y que su implementación redunde en procesos que lleven a elevar la competitividad.

En cuanto a la eficiencia de las técnicas de outsourcing y/o gamificación pudo determinar, qué hay una tendencia de la simplificación y optimización en las organizaciones, haciendo uso de nuevas tecnologías, entre estas, el outsourcing es considerado una herramienta útil para el crecimiento de las organizaciones.

Coincidimos con otros autores donde un 73% de los encuestados manifiestan aceptar estas técnicas.

Referencias Bibliográficas

- Amendola, L. (2000). Tendencia en la administración moderna outsourcing. Reliabilityweb.com. A Culture of Reliability, 1-9.
- Arroyo, P. & Gaitán, J. (2012). Construyendo relaciones de Tercerización efectivas. México: ÉLogística. <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/64530>
- Benites Gutiérrez, L.A., Ruiz Toledo, Matheu Pérez, M.A., Inca Alayo, M & Juica Martínez, P (2009). Analysis of competitiveness factors for the sustainable productivity of SMEs in Trujillo (Peru), Revista de Metodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa. Vol. 29, No. 1. 208 - 236.
- Borrás Gené, O (2015). Fundamentos de la gamificación. GATE. Gabinete de telecomunicación. Universidad Politécnica de Madrid. 33 p. <http://www.flickr.com/photos/89458386@N07/16124943257>
- Carrasco, R. (2023). Outsourcing y gamificación, técnicas apoyadas en el teletrabajo, para la gestión del capital humano de las organizaciones en Panamá. [Tesis doctoral, Universidad de Panamá]. 153 pp.
- Cordero, D. & Núñez, M. (2018). el uso de técnicas de gamificación para estimular las competencias lingüísticas de estudiantes en un curso de ILE. Revista de Lenguas Modernas, (28).
- Correa, E. (2013). Evolución del concepto de recursos Humanos.Vol. 4 No. 1, 109-119. https://papers.ssrn.com › SSRN_ID3020982_code2560615
- Daugherty, P.J. y P. H. Pittman, (1995). "Utilization of time-based strategies: creating distribution flexibility/responsiveness", *International Journal of Operations & Production Management*, 15 (2): 54-60.



Deloitte- Insights & Co. S.A. (2018). El auge de la empresa social. Estudio "Tendencias Globales de Capital Humano. 17 p.

Fondo Monetario Internacional. (FMI). (2013). "Women, Work, and the Economy: Macroeconomic Gains from Gender Equity", Artículo de discusión del FMI. <https://www.imf.org/external/pubs/cat/longres.aspx?sk>.

FMI. (2016). The *Business Case for Women's Empowerment*. Speech by Christine Lagarde, Cumbre de directores ejecutivos de la Cooperación Económica de Asia-Pacífico.

Gallego Gómez, C., & De Pablos Heredero, C. (2013). The gamification and the enrichment of innovation practices in the firm: an analysis of experiences. *Intangible Capital*, 9(3), 800–822. <http://doi.org/10.3926/ic.377>

García Morales, V. J., Martín Rojas, R. & Garrido Moreno, A. (2016). La innovación como dinámica de desarrollo y adaptación al cambio de la empresa en el entorno actual. *Economía Industrial* No. 388. 35-46.

García, M.M. (2019). Gamificación en Recursos Humanos. [Tesis de Grado. CET. Universidad de Valladolid]. 52 pp.

Giraldo Vasco, K.M. (2020). El outsourcing: una herramienta para mejorar la competitividad de las PYMES. [https://www..com/search?q=Giraldo+Vasco%2C+K.+M.+\(2020\).+El+outsourcing+%3A+una+herramienta+para+mejorar+la+competitividad+de+las+PYMES.&rlz=1C1GCEA_enPA911PA911&oq=Giraldo+Vasco,+M.+chrome...69i57.2143j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www..com/search?q=Giraldo+Vasco%2C+K.+M.+(2020).+El+outsourcing+%3A+una+herramienta+para+mejorar+la+competitividad+de+las+PYMES.&rlz=1C1GCEA_enPA911PA911&oq=Giraldo+Vasco,+M.+chrome...69i57.2143j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Global Workplace Analytics, (2012). [cited 2015 Aug 4]. Available from: <http://globalworkplaceanalytics.com/telecommuting-statistics>

Gómez García, I. (2015). "Gamificación como recurso de la ingeniería en comunicación social". *Razón y Palabra*, nº 90. <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N90> Huizinga

Hernández-Hora, I.; Monroy-Reza, A. & Jiménez-García, M. (2018). Aprendizaje mediante juegos basados en principios de gamificación en Instituciones de Educación Superior. *Formación Universitaria*, 11(5), 31-40. <https://blog.capterra.com/gamification-vs-games-based-learning/>

Lieb, R. C. & Randall, H. L. (1996). A comparison of the Use of Third-party Logistics Services by Large American Manufacturers, 1991, 1994 and 1995", *Journal of Business Logistics*, 17 (1): 305–320.

Leiva Ladino, J.E. (2022). La implementación del modelo empresarial Outsourcing y su relación con el desarrollo organizacional de las empresas de la Ciudad de Panamá. *Revista Contacto*. Vol. 2, No 1: 75 – 95.



- López, I. A. (2020). Contribución de la Gamificación en los sistemas de motivación actuales de empresas en Argentina. Casos de estudio,» Repositorio Institucional Abierto, 13 03 2020. [En línea]. <https://ria.utn.edu.ar/xmlui/handle/20.500.12272/4407>.
- Markets & Markets. (2019). Gamification Market by Component. Marketsandmarkets. <https://bit.ly/30JbGR4>
- Martínez Gutiérrez, J. (2017). Concepto y necesidad del outsourcing. [En línea]. <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/concepto-necesidadoutsourcing-682145221>.
- Meneses Jara, P.W. (2017). El outsourcing y la ventaja competitiva empresarial. Balance's. Tingo María (Perú), 6, (5): 44 -50.
- Montoya, A., César, A., Boyero Saavedra & Ramiro, M. (2016). Revista Científica "Visión de Futuro", Vol. 20, No. 2. 1-20 Universidad Nacional de Misiones, Argentina.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2017). *La mujer en la gestión empresarial: Cobrando impulso en América Latina y el Caribe*. Primera edición. Oficina Internacional del Trabajo, Oficina de Actividades para Empleadores (ACT/EMP). Ginebra. 100.
- Ramírez Herrera, R.E. (2014). Naturaleza Jurídica de la Externalización (Outsourcing) de Procesos de Conocimiento como Contrato Unitario Relacional. [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/62415/1/tesis_ramirez_herrera
- Rodríguez Blanco, E., De León, N., Marco, Y & Cámara Cañizares, S. (2020). Diagnóstico de género sobre la educación de las mujeres en Panamá. Revista Reflexión Educativa, No.45. 102-131.
- Rodríguez, M. (2021). ¿Es el Outsourcing una buena alternativa para las empresas? ¿Cómo calcular montos de las valoraciones en Panamá? Laboremia. Blog. <https://blog.laboremia.com/pa/es-el-outsourcing-una-buena-alternativa-para-las-empresa>
- Shi, L., Cristea, A. I., Hadzidedic, S., & Dervishalidovic, N. (2014). Contextual Gamification of Social Interaction–Towards Increasing Motivation in Social Elearning. In Advances in Web-Based Learning–ICWL.116-122. Springer International Publishing.
- Soberanes, B. (2014). El uso del Outsourcing como estrategia competitiva. [Tesis para optar por el título de licenciada en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México, México]. <http://132.248.9.195/ptd2014/agosto/0718514/0718514>
- Tamargo Plaza, F. (2019). Gamificación como nueva tendencia en gestión de recursos humanos. Editorial Jaén: Universidad de Jaén. Colecciones Relaciones Laborales y Recursos Humanos.<https://hdl.handle.net/10953.1/11273>



Acceso Abierto. Disponible en:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiensCorreo: faeco.sapiens@up.ac.pa

- Teixes, F. (2014). Gamificación. Fundamentos y aplicaciones. Barcelona: Edit. UOC.
https://www.google.com/search?q=Teixes%2C+F.+%282014%29.+Gamificaci%C3%B3n.+Fundamentos+y+aplicaciones.+Barcelona%3A+Edit.+UOC.&rlz=1C1GCEA_enPA911PA911&oq=Teixes%2C+F.+Gamificaci%C3%B3n.+Fundamentos+y+aplicaciones.+Barcelona%3A+Edit.+UOC.&aqs=chrome..69i57j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- UNESCO-IESALC. (2020a). Towards Universal Access to Higher Education: International Trends. UNESCO-IESALC: Caracas. UNESCO
- Valenzo, M. A., Martínez, J. A., & Aguila-socho, D. (2014). El Outsourcing en la Cadena de Suministro en las empresas exportadoras de aguacate en el Estado de Michoacán. México: Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la Universidad Michoacana.
- Vargas, B. & Angarita, C. (2023). Estudio de la Aplicación de Outsourcing Como Estrategia de Productividad Para las Empresas de Salud en la Capital Nortesantandereana [Tesis, Universidad de Santander] 86 pp.
- Werbach, K., & Hunter, D. (2013). For the Win: How Game Thinking Can Revolutionize Your Business. Philadelphia: Wharton Digital Press.
- Zichermann, G., & Cunningham, C. (2011). Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps. O'Reilly Media.