Revista Digital No.4 - Año 2, Julio - Agosto 2022- ISSN: 2710-771X

ADN
Comunicación Interna de Recursos Humanos - UNACHI

Directorio

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

- **Rectora**
  Mgtr. Etelvina de Bonagas
  rectoria@unachi.ac.pa
- **Vicerrectora Académica**
  Dra. Olda Cano
  vicerrectoriaacademica@unachi.ac.pa
- **Vicerrector de Investigación y Posgrado**
  Dr. Roger Sánchez
  investigacion_posgrado@unachi.ac.pa
- **Vicerrectora Administrativa**
  Mgtr. Rosa Moreno
  vradministrativa@unachi.ac.pa
- **Vicerrector de Asuntos Estudiantiles**
  Mgtr. Jorge Bonilla
  asuntosestudiantiles@unachi.ac.pa
- **Vicerrector de Extensión**
  Dr. José Victoria
  viex@unachi.ac.pa
- **Secretaria General**
  Mgtr. Blanca Ríos
  secretariageneral@unachi.ac.pa

UNACHI
Hombre y cultura para el porvenir

RRHH

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

- **Directora**
  Mgtr. Indira Candanedo
  recursoshumanos@unachi.ac.pa
- **Sub Director**
  Mgtr. Franklin Silvera
  franklin.silvera@unachi.ac.pa
- **Estudios Técnicos**
  Mgtr. Edilsa Villarreal
  estudios.tecnicos@unachi.ac.pa
- **Capacitación y Desarrollo**
  Mgtr. Darllelys Aparicio
  capacitacionesdesarrollo@unachi.ac.pa
- **Asistencia y Vacaciones**
  Lcdo. Manuel Morales
  asistencia@unachi.ac.pa
- **Certificaciones y Vigencias**
  Mgtr. Daisy Quiróz
  certificacion@unachi.ac.pa
- **Relaciones laborales y Bienestar Social**
  Lcdo. Raúl Vargas
  bienestarsocial@unachi.ac.pa
- **Reclutamiento y Selección**
  Lcda. Sandra Caballero
  reclutamientoyseleccion@unachi.ac.pa
- **Evaluación del desempeño**
  Mgtr. Yardelys De León
  evaluacion@unachi.ac.pa
- **Salud y Seguridad Laboral**
  Mgtr. Margarita Quiróz
  saludyseguridad@unachi.ac.pa
- **Acciones del Personal Administrativo**
  Lcda. Karina Serrano
  accionespersonaladm@unachi.ac.pa
- **Acciones del Personal Docentes**
  Lcda. Aracelly García
  accionespersonaldocente@unachi.ac.pa
- **Archivo**
  Mgtr. Gabriel Chong
  archivorrhh@unachi.ac.pa

ADN
Comunicación Interna de Recursos Humanos - UNACHI
ISSN 2710-771X

EDITORIAL

- **Directora Editorial**
  Indira Candanedo
- **Asistente Editorial**
  Ilianova Olmos
  adn@unachi.ac.pa
- **Redacción**
  Francisco Vargas
  Mariana Sánchez
  Yordy Aguirre
  Thais Castillo
  Anibal Castillo M.
- **Diseño y Diagramación**
  IO.08.2022
- **Número**
  Año 2 - número 4,
  Julio - Agosto 2022
- **Ficha Técnica**
  27.94 cm
  42 páginas
- **Datos Generales**
  Universidad Autónoma de Chiriquí
  Ciudad Universitaria, vía Interameriana
  David, Chiriquí, República de Panamá
  Dirección General de Recursos Humanos
  Tel. (507) 730-5300 ext.1501 - 1502
- **Portada** Niños de los colaboradores en la Dirección General de Recursos Humanos, fotos aportada por los colaboradores.
- **Publicación de la Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Chiriquí**

El texto que se publica es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no expresa necesariamente el pensamiento de la editorial de la Revista ADN

Siguenos en

@rrhhunachi

@rrhhunachi

adn@unachi.ac.pa

www.unachi.ac.pa

CONTENIDO

ADN
ISSN 2710-771X

4 **EDITORIAL**
Sobre la portada de la Revista

5 **DEL ESCRITORIO DE LA EDITORA**
Ética, felicidad y esperanza: hélices para el impulso de nuestras acciones en el bien común.

8 **RESUMEN EJECUTIVO**
Un año más visibilizando resultados

13 **TENDENCIAS**
Atención al cliente en la virtualidad

18 **ENFOQUE HUMANO**
Correlatividad de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral

24 **de BUENA FUENTE**
Felicitaciones y más felicitaciones

CALIDAD
La educación superior Centroamericana: camina a una cultura de calidad II parte

32

36 **OPINIÓN**
Trastornos del lenguaje y sus adecuaciones curriculares

INFOGRAFÍA
Bonificación y prima de antigüedad en los servidores públicos administrativos

40

ADN Comunicación interna de Recursos Humanos

ISSN 2710-771X

Sobre la portada

La Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 1954, recomendó a todos los países que establecieran un Día del Niño, fecha que se dedicaría a la amistad y a la compresión entre los niños de todo el mundo y que se debería promover actividades propias para ellos. En la República de Panamá se dedica el tercer domingo del mes de julio para dedicarlo como el Día del Niño, en este año 2022 la fecha correspondió al 17 de julio.

Esta fecha se vio afectada por manifestaciones, cierre de calles y protestas por parte de ciudadanos de la sociedad. Pero no se podía dejar pasar la fecha, los niños no son responsables de las acciones de los adultos, por lo que se les celebró el día en el mes de agosto.

Como parte del homenaje a los niños la Dirección General de Recursos Humanos aprovecha la portada de la Revista ADN para resaltar a los niños, con las fotografías de los hijos de los colaboradores en la Dirección General de Recursos Humanos, así como reafirmar la importancia de ellos en nuestra universidad, debido a que los niños se merecen un país en paz y armonía con todos sus ciudadanos.

foto: @colaboradores en la DGRRHH

Ética, felicidad y esperanza: hélices para el impulso de nuestras acciones en el bien común.

Por: Indira Candanedo Guevara - Editora Revista ADN
adn@unachi.ac.pa

Las primeras palabras que nos vienen a la mente cuando hablamos de Ética son "reglas", "normativas", y "leyes", que, de una manera u otra, creemos que están llamadas a regular nuestro comportamiento moral, ya sea, en la convivencia social, en nuestro entorno profesional, o bien para el autoconocimiento de nuestra propia conciencia.

Erróneamente hemos llegado a pensar que la tarea de la Ética se limita únicamente a informarnos sobre lo que es bueno y lo que es malo, a ayudarnos a inclinarnos a elegir el bien sobre el mal. Y hemos llegado a creer que somos más éticos en la medida

Pintura: Los felices azares del columpio, del pintor Jean-Honoré Fragonard. Representa una escena galante en un ambiente idílico. Wikipedia

ISSN 2710-771X

en que elegimos más frecuentemente el bien sobre el mal en nuestras vidas.

Por otro lado, es muy usual encontrar en nuestros entornos quienes consideren que su vida es la más correcta porque se apegan a reglas, normativas y leyes, aunque esto represente solo una parte más del mundo de apariencias que se estila vivir hoy en día.

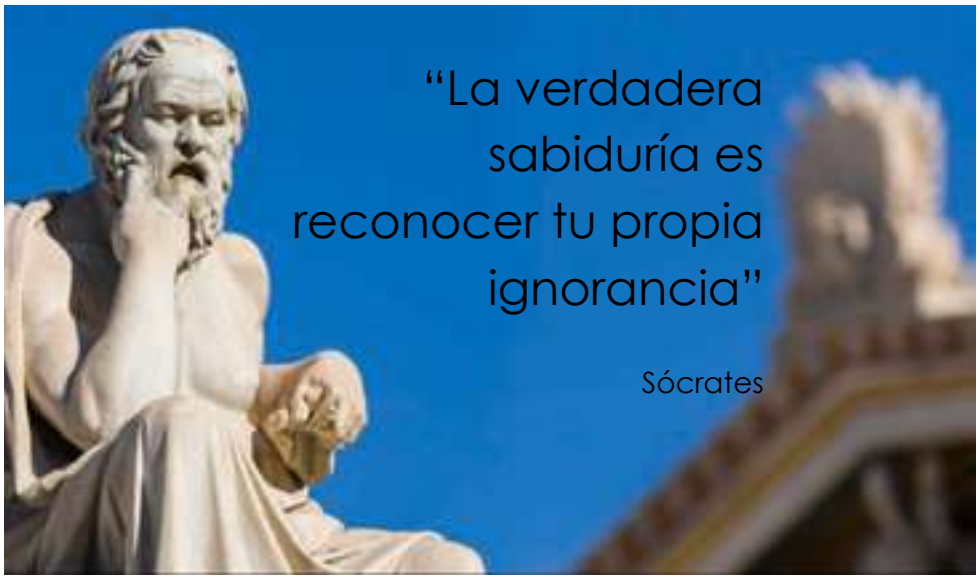
Desde el pensamiento de Sócrates y Aristóteles, en esos pequeños primeros pasos de la construcción de la ética como ciencia, la felicidad del ser humano se ha manifestado como el fin último de la misma. El caminar del ser humano por esta vida es una continua elección entre optar por el bien o sucumbir ante el mal

Sin embargo, la felicidad o la búsqueda de esta ha pasado a segundo plano. El estrés del trabajo, la adicción al uso de la tecnología, la ausencia de valores, en fin, el mundo acelerado en que vivimos, nos ha convertido en una sociedad insensata, desinteresada de lo realmente importante. Somos una sociedad sin fe ni esperanza. Somos parte de un mundo cansado de promesas incumplidas que nos llenan de desasosiego, que traen por sí mismas sentimientos negativos, todo lo opuesto a la felicidad.

Por otro lado, hablamos de la esperanza como un sentimiento que necesitamos cuando las cosas no van bien, y nos ayuda a tener la fe en que las cosas mejorarán o irán por un mejor camino. Esta no es más que la confianza de que ocurrirá o se logrará lo que deseamos, lo que también puede ser una gran motivación, y como dice la vieja y conocida frase popular: "la esperanza es lo último que se pierde". Mientras que la felicidad es un sentimiento que nace de un movimiento que emerge de un movimiento interior afectivo y cognoscitivo. Su duración es prolongada y progresiva, y es un ejercicio consciente de la voluntad.

Luego de haber hablado de la Ética, de la felicidad, la esperanza en este mensaje es necesario entrelazarla, toda vez que la situación por la que atravesamos en nuestra institución claramente confundiría a cualquiera.

En alguna parte, en nuestro escenario diario, se encuentran quienes de manera solapada y descarada y solo de pura apariencia, se dicen ser los embajadores de la Ética, mientras que sus verdaderas



ISSN 2710-771X

intenciones, por anhelos ocultos hacen gala de Maquiavelo: "el fin justifica los medios", sin importar a quienes atropellan con sus ansias desmedidas de poder. En otro lado, la gente humilde y trabajadora, llenos de fe y esperanza, se enfrentan a diario si creer o no en quienes mienten y juegan con sus sueños. Es válido tener confianza de que lograremos nuestros objetivos; sin embargo, debemos tener cuidado de que esta esperanza no se convierta en un refugio para no tomar las acciones necesarias y nos dejen en la inmovilidad estéril y en la Autocomplacencia.

A raíz de esta cruda realidad, se respira incertidumbre y miedo. Ese miedo que hace a la gente equivocarse porque te mantiene en medio del razonamiento lógico de querer de alguna manera hacer justicia. Consecuentemente, es aquí, en el ejercicio de la justicia donde nuestro quehacer ético encuentra su fundamento divino. No podemos pretender ser éticos personal y profesionalmente si atentamos con el bien y la estabilidad de nuestro prójimo. Si sólo procuramos el bien propio, y desechamos el bien del otro, nuestra ética es tan falsa como la falsedad misma.

Hemos, entonces, de diagnosticar y evaluar cuales son los valores y principios que actualmente sostienen nuestra ética. ¿Nos conduce nuestra ética a fortalecer nuestra capacidad de amar? ¿Deja nuestra búsqueda de la felicidad humana de ser una ilusión y se convierte en una realidad palpable, y por consiguiente posible? La felicidad no es meramente una emoción, pero una actitud hacia la vida. La felicidad humana nunca estará exenta de dolor, pero nos hace fuerte ante la adversidad y nos recuerda que somos más que seres de carne y hueso. Somos fundamentalmente, seres con una mente capaz de idear el bien común, seres con un espíritu capaz de transformar no solo nuestras propias carencias, pero seres capaces de luchar por la felicidad del prójimo, y allí, encontrar la razón ética de nuestras vidas.

Árbol de la esperanza, mantente firme. Pintura de Frida Kahlo. Galería Frida Kahlo

ISSN 2710-771X

UN AÑO MÁS VISIBILIZANDO RESULTADOS

Un año más, publicamos el resumen ejecutivo de la Dirección General de Recursos Humanos, con la firme convicción de que, en una institución pública como la nuestra, todos estamos llamados a brindar un informe de rendición de cuenta y manejarnos de forma transparente en compromiso con la sociedad. La Dirección General de Recursos Humanos se debe a los profesionales que la conforman y colaboran con la gestión administrativa en la UNACHI con ética, transparencia, compromiso y desarrollando sus asignaciones en cumplimiento de

Niños de los colaboradores de la Dirección General de Recursos Humanos, durante la visita a las oficinas para celebrar el día del niño.

ISSN 2710-771X

DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

De izquierda a derecha primera foto:
Franklin Silvera- Subdirector
Indira Candanedo - Directora General
Dorina Campos - Secretaria de Despacho

Mario Fonseca - Coordinador de proyectos
Ilianova Olmos - Comunicación interna
Pablo Ross - Administrador

las normas.

El primer semestre del año 2022 ha sido marcado por las secuelas de la pandemia y la crisis sanitaria; al igual que el resto de todas las unidades académicas y administrativas ha sido un reto mantener las prioridades y el trabajo, la forma de realizar las tareas diarias se han ido adaptando a las necesidades del contexto y a las diferentes realidades con las que nos hemos encontrado. Hoy sentimos que nuestra capacidad de resiliencia y de respuesta ante la crisis han aumentado.

En este informe encontraremos un resumen ejecutivo de los trabajos realizados por las diferentes secciones que desarrollan los procesos dentro de la Dirección General de Recursos Humanos.

Sección de reclutamiento y selección

Durante el primer semestre del año 2022 se ha llevado a cabo el proceso de reclutamiento a setenta y nueve (79) nuevos colaboradores, este proceso conlleva la presentación de toda la documentación sobre el aspirante, aplicación de prueba psicológica y finalmente la entrevista laboral.

Estos nuevos colaboradores ingresaron a apoyar las tareas y funciones en las siguientes unidades académicas o administrativas:

ÁREAS	FORM. FÍSICO	FORM. DIGITAL
Área Auxiliar	28	1
Área Científica	8	2
Área Comercial, Económica y Financiera	29	15
Área Humanística, Derecho y Comunicación	37	11
Área Tecnologíca	10	5
TOTALES	112	34
TOTAL RECIBIDO	146	

Fuente: Sección de Reclutamiento y Selección 8 de agosto de 2022

ISSN 2710-771X

UNIDADES ACADÉMICAS O ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD
Rectoría y Direcciones adscritas.	8
Vicerrectoría Académica y sus Direcciones y Departamentos adscritos.	10
Vicerrectoría Administrativa y sus Direcciones adscritas.	10
Vicerrectoría de Investigación y Posgrado y sus Direcciones adscritas.	9
Vicerrectoría de Extensión	1
Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles	2
Secretaría General	3
Facultades	29
Centros regionales, extensiones, Subsedes y UNIPAL	6
Otras Unidades	1
TOTAL	**79**

Fuente: Sección de Reclutamiento y Selección 8 de agosto de 2022

La Dirección General de Recursos Humanos mantiene una base de datos actualizada cada dos (2) años con las hojas de vida en formato físico y digital que se reciben en la recepción o por correo electrónico. La Sección de reclutamiento y selección ha registrado un total de 146 hojas de vida (física y digitales) en este primer semestre 2022, las cuales se organizan de la siguiente manera dentro de la base de dato:

La Sección de reclutamiento y selección mantiene y actualiza el registro del servidor público administrativo acreditado en la Carrera Administrativa en cumplimiento con el artículo 89 de la Reglamentación de la Ley 62.

En el siguiente cuadro se presenta el número de servidores públicos de la Universidad Autónoma de Chiriquí acreditados en la Carrera Administrativa:

Año de acreditación	No. de servidores públicos
2009	335
2010	24
2016	257
2017	111
TOTAL	727

Fuente: Sección de Reclutamiento y Selección

SECCIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

De izquierda a derecha primera foto:
Sandra Caballero - Encargada
Luisa Beitia

SECCIÓN DE ESTUDIOS TÉCNICOS

Jessica Serrano
Edilsa Villarreal - Encargada

ISSN 2710-771X

Sección de capacitación y desarrollo

En este primer semestre del 2022 la sección ha organizado y desarrollado actividades que han facilitado la capacitación de 924 servidores públicos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, esto representa el 84% de los funcionarios.

Entre las actividades de capacitación que se desarrollaron podemos mencionar:

Jornada de sensibilización administrativa para la reacreditación institucional, actividad en coordinación con la Dirección de evaluación y acreditación de la educación superior. Contó con la activa participación de 609 funcionarios del 28 de marzo al 6 de abril de 2022.

Seminario de orientación para el beneficio económico por retiro voluntario o fallecimiento. Participaron 89 funcionarios el día 31 de mayo de 2022.

Inducción y actualización de procesos y normas administrativas UNACHI – 2022. Participaron 98 funcionarios el día 31 de mayo de 2022.

Conferencia virtual inteligencia emocional. Participaron 96 funcionarios el día 22 de junio de 2022.

Cursos virtuales con la Fundación Carlos Slim. Participaron 32 funcionarios.

Sección de evaluación del desempeño

El presente informe sistematiza los resultados del proceso de aplicación de la evaluación del desempeño implementado durante el año 2021 para evaluar al personal administrativo.

SECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

De izquierda a derecha primera foto:
Yoheni Pereira
Darllelys Aparicio - Encargada
Betzabé Quintero

SECCIÓN DE ACCIONES DOCENTES

María Castillo
Medin Ríos
Aracelly García- Encargada

Katherine Pinzón
Thais Miranda
Alejandra Santamaría

ISSN 2710-771X

La evaluación del desempeño está regulada en el Capítulo V de la Ley 62 del 20 de agosto de 2008, Reglamento de Carrera Administrativa Sección D; aprobado y Ratificado en el Consejo General Universitario No. 5-2014 y en gaceta oficial 2 abril 2015. Asimismo, el Reglamento de Evaluación del Desempeño con sus respectivos instrumentos de evaluación aprobado en Consejo Administrativo No. 9-2016, del 29 de junio de 2016.

De acuerdo con las normativas anteriores el proceso de evaluación se realiza anualmente en dos periodos; el primer periodo que va de 30 junio al 23 de julio de 2021 para el personal eventual y el segundo periodo del 15 de noviembre al 17 de diciembre 2021 personal eventual y permanente.

La evaluación del desempeño por competencias ha adquirido gran relevancia en la medida que se considera una herramienta para la valoración objetiva de la conducta laboral del servidor público. Esta herramienta ha servido para medir el desempeño de los funcionarios administrativos en sus puestos de trabajo, ya que se pudo determinar que, en relación con el resultado de la evaluación anterior, el personal administrativo eventual y permanente mejoro su desempeño en un 98%.

Queremos agradecer el apoyo técnico que nos brinda el Departamento de Estadística en especial al Lcdo. José Daniel González, quien ha unido esfuerzos para el logro de los objetivos propuestos y el establecimiento de indicadores que permiten información relevante para la toma de decisiones.

SECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De izquierda a derecha primera foto:
Luis Santamaría
Yardelis De León - Encargada

Sección de bienestar social y relaciones laborales

La Dirección General de Recursos Humanos reconoce la importancia y necesidad de promover espacios y acciones que faciliten el desarrollo integral del servidor público universitario por medio de la orientación, bienestar, salud, cultura y recreación, con el objetivo de que la implementación de programas de bienestar social fortalezca los escenarios que impulsen el

SECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y RELACIONES LABORALES

Scarlet González
Raúl Vargas - Encargado
Yira Justavino

ISSN 2710-771X

SECCIÓN DE ARCHIVO

De izquierda a derecha primera foto:
Osiris Sosa
Gabriel Chong - Encargada
Vielsy García

Idaira Peña
Erick Vásquez

cumplimiento de los objetivos institucionales por parte del servidor público universitario saludable.

Para conocer la población que integra el servidor público administrativo y docente en la Universidad Autónoma de Chiriquí, tenemos que la integran 2007 personas de las cuales el 54% son mujeres y el resto hombres, quiénes se encuentran en los siguientes rangos de edades: el 10,76% se ubica en el rango de edad entre los 19 a 32 años, el 31,79% entre los 33 a 46 años, el 36,82% entre los 47 a 60 años, el 18,98% entre 61 a 74 años y el 1,64% mayor de 75 años.

Los servidores públicos administrativos son un total de 1064, donde el 21,11% de los servidores públicos administrativos, cuentan con una antigüedad de 1 a 4 años, el 41,55% de 5 a 15 años de servicio, el 26,8% 16 a 30 años, el 4,8% más de 30 años y el 5,74% menos de un año en la Institución.

Contamos con 405 funcionarios administrativos (20,2%) que cuenta con edades entre 33 y 46 años en su mayoría (216), son mujeres; si observamos el género de los administrativos es prácticamente la mitad hombres con 510 y la mitad mujeres con 554. En la mayoría de los grupos etarios las mujeres son más que los hombres, pero la diferencia mayor se encuentra en el grupo de 47 a 60 años con una diferencia de 85 mujeres.

Bajo la característica de los administrativos permanentes y eventuales identificamos 399 eventuales que corresponden al 37,5% divididos en 198 mujeres y 201 hombres, en el caso de los permanentes tenemos 665 que corresponde a 62,5% de la planilla administrativa, donde 356 son mujeres y 309 son hombres.

En la Dirección General de Recursos Humanos el 65% de los servidores públicos son mujeres, y el 68% tienen hijos, y como una estrategia para potencializar el tiempo en familia, se organizó el día del niño en la Dirección, donde se invitaron a los niños a un recorrido por las instalaciones, que finalizo con un brindis compartiendo con todos.

ISSN 2710-771X

Programa de incentivos

La organización de programas de incentivos para los servidores públicos busca estimular la productividad, eficiencia, desarrollo moral, social, cultural y el espíritu de trabajo al servicio de la sociedad.

En los primeros meses del año 2022 (enero a julio) se han tramitado los siguientes beneficios:

No.	Beneficio	Número de servidor público beneficiados
1	Incremento salarial por superación profesional	55
2	Trámite de licencia con sueldo por estudios	6
3	Trámite de licencia sin sueldo	11
4	Trámite de retiro voluntario	11

Fuente: Sección de bienestar social y relaciones laborales

En cumplimiento con los deberes del servidor público, específicamente el de portar el carné de identificación que los acredite como servidores públicos universitarios y usarlo para fines oficiales, se han elaborado 155 carné en lo que va del año de enero a julio del presente. De las solicitudes para carné 144 fueron realizadas como administrativos y 11 como docentes.

Sección de asistencia y vacaciones

Todo servidor publico administrativo tiene el deber de presentarse a trabajar a su puesto de trabajo, todos los días laborables y cumpliendo con el horario establecido en forma puntual. Para lograr registrar la puntualidad y la asistencia del servidor administrativo se cuenta con relojes de marcación en puntos estratégicos en todo el campus central, con un total de once (11) relojes de marcación. Cada centro regional universitario cuenta con su propio reloj de marcación para llevar la asistencia del personal administrativo.

El reglamento de carrera administrativa establece que las ausencias pueden ser justificadas e injustificadas. En el primer semestre del año 2022 se han registrado un total de 1,953 ausencias justificadas.

SECCIÓN DE ASISTENCIA Y VACACIONES

De izquierda a derecha primera foto:
Manuel Morales - Encargada
Greisy Serrano
Rodrígo Montes

Jaime Castrejón
Andrea Váldez
Gerardo Calderón

ISSN 2710-771X

Cuadro de ausencias justificadas tramitadas en el primer semestre del año 2022

No.	Justificación	Cantidad tramitada
1	Permiso personal	513
2	Enfermedad	587
3	Casos reportados con COVID 19	319
4	Justificación a criterio del jefe	394
5	Duelo	30
7	Tiempo compensatorio	68
8	Misión oficial	32
9	Capacitación	10
	TOTAL	**1953**

SECCIÓN DE ACCIONES DE PERSONAL

De izquierda a derecha primera foto:
Jaime Del Cid
Karina Serrano - Encargada
Sergio Moscoso
William Serrano

SECCIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Margarita Quiróz - Encargada
Noelia Aparicio
Larissa De León

Sección de salud y seguridad laboral

Luego de dos años de pandemia por la COVID-19, la Universidad Autónoma de Chiriquí regresa en un 100% de ocupación en las oficinas administrativas; con esto hacemos referencia a una jornada laboral de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., adaptarse a esta realidad y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud no ha sido una tarea fácil para la Sección de Salud y Seguridad Laboral, quien tiene la responsabilidad de ajustar el regreso con las mejoras condiciones.

En los 7 meses transcurridos, el equipo de trabajo multidisciplinario que integra la sección ha desarrollado diferentes actividades para mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores administrativos a continuación, detallamos:

En relación con el Covid-19 los casos aumentaron para este año 2022, a la fecha contamos con 319 casos positivos y 82 casos por contacto directo.

Durante los meses de abril a junio se actualizaron los expedientes de los colaboradores administrativos que padecen enfermedades crónicas, degenerativas e involutivas, logrando actualizar un total de 118 expedientes; esta población incluye el Campus Universitario, Extensiones Universitarias y Centros Regionales.

ISSN 2710-771X

Durante la fase de revisión de expedientes se observó que un total de 52 colaboradores administrativos que en los últimos años no presentaban la certificación de su condición de salud, los cuales fueron citados para atención y evaluación en la Clínica Universitaria, por la doctora Kathleen Rangel.

Se actualizó los expedientes de los colaboradores que son beneficiados con permisos especiales en calidad de "Tutores", siendo esta población de 66 colaboradores administrativos.

Un logro digno de mencionar es la apertura de los expedientes y seguimiento de 15 colaboradores administrativos que presentan discapacidad.

A la fecha, se han realizado 7 visitas domiciliarias a colaboradores que padecen enfermedades crónicas, degenerativas e involutivas y tutores para complementar con informes sociales y evaluar los casos en conjunto con el asesor legal de la Dirección.

Se mantienen en seguimiento psicológico un total de 10 colaboradores administrativos.

A la fecha se han presentado dos informes de inspecciones realizadas con el objetivo de mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

Se han realizado en el primer semestre del 2022 los siguientes movimientos de personal eventual y permanente:

Traslados: 11 traslados

Rotaciones: 2 Rotaciones

Reubicaciones: 14 reubicaciones

Sección de certificación y vigencia

En este primer semestre del 2022, la sección ha realizado un total de 562 certificaciones. Las solicitudes varían de acuerdo con las necesidades de los servidores públicos. En el siguiente cuadro exponemos el detalle de las solicitudes de certificación.

Certificaciones realizadas en el primer semestre del 2022

No.	Tipo de Certificación	Cantidad
1	Horario Docente	270
2	Estudio Administrativo	117
3	Condición Laboral	101
4	Descripción de Cargo	19
5	Caja del Seguro Social	21
6	Retiro Voluntario	4
7	Embajadas	5
8	SIACAP	25
	TOTAL	562

SECCIÓN DE ACCIONES DE PERSONAL

Deisy Quiróz - Encargada

ISSN 2710-771X

ISSN 2710-771X

©0fjd125ak37 en Pixabay

Correlatividad de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral

Por: Francisco Vargas – psicólogo

francisco.vargas@unachi.ac.pa

©Gerd Altmann en Pixabay

ISSN 2710-771X

Desde que el psicólogo estadounidense Howard Gardner propuso en (1983) la teoría de las inteligencias múltiples despertó curiosamente la atención de muchos, ya que dicho estudio abordaba el desarrollo de las capacidades para la consecución del conocimiento en el ser humano, permitiendo establecer que las inteligencias en las personas se organizan en gran medida, debido a varios componentes o factores como lo son: la genética, aprendizaje de su vida personal o debido a sus orígenes biológicos.

Se podría considerar que las etiquetas que como sociedad tenemos de las personas inteligentes o no inteligentes, relativamente son difusas, ya que diversos estudios o teorías consideran que cada individuo desarrolla un tipo de inteligencia más que otra, por lo que Gardner consideró que las pruebas o test que miden coeficiente intelectual son insuficientes para lograr una apreciación de la inteligencia.

Desde que se dio a conocer la Teoría de las Inteligencias Múltiples por Gardner, empezó a ganar interés los estudios o planteamiento del científico, pero en el 2003, el concepto de inteligencia emocional comenzó a estar presente cada vez más en los estudios organizacionales, debido a que siempre se categorizaba a las personas exitosas de acuerdo a su coeficiente intelectual, lo que causaba algún tipo de contradicción, ya que muchos hombres o mujeres de éxito tienen un CI bajo del promedio, lo que analógicamente ponía como hecho contradictorio dicho planteamiento.

El termino fue popularizado por Daniel Goleman en 1995, quizás muchos conocen acerca de la inteligencia emocional, pero podemos definirla como la capacidad de comprender nuestras emociones y como accionar, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

Si hacemos una introspección sobre nuestro día a día, nos daremos cuenta que constantemente estamos sujetos a diversas situaciones que generan emociones y no todas de manera positiva. Por ende, en el último siglo la psicología ha tomado un gran interés sobre la inteligencia emocional, razón por la cual diversas organizaciones o empresas han apostado en implementar estrategias que fomenten el desarrollo de las mismas en sus colaboradores.

Muchos han ignorado el por qué de su interés. En diversos estudios realizados se han observado una gran correlación entre las emociones y el rendimiento laboral.

ISSN 2710-771X

En la actualidad afrontamos una crisis sanitaria que ha marcado nuestras vidas, para la cual no estuvimos preparados, provocando una histeria colectiva que trajo consigo un sinnúmero de emociones, corroborando la importancia de practicar hábitos que generen o garanticen una buena salud mental.

Son muchas las investigaciones que observamos detenidamente, en donde científicos concluyen "si tenemos colaborados empáticos, equilibrados emocionalmente, capaces de observar el lenguaje corporal de sus clientes, podrían determinar la forma oportuna del abordaje y de qué manera ofrecer un servicio de altura, enfocado hacia la consecución de objetivos.

A simple vista se pueden observar las emociones que tiene un colaborador o cliente, sin necesidad que lo exteriorice a través del lenguaje verbal. De aquí emana la necesidad de tener colaboradores con inteligencia emocional encaminados a ofrecer un servicio eficiente y acorde a las necesidades del usuario o cliente.

Nuestra cultura panameña tiende a generalizar o englobar a todos los funcionarios públicos por igual, producto de vivencias propias en relación a una mala atención brindada, lo que genera una mala imagen de la entidad gubernamental. De nosotros depende romper con esos estereotipos o paradigmas.

Si realizamos políticas institucionales enfocadas en la promoción de la Salud Mental, que englobe la actividad física, tendremos colaboradores enfocados, con buena disposición y capaces de crear constructos positivos que generen bienestar.

Permanentemente luchamos por cambiar la mentalidad de nuestros compañeros de trabajo, pero todo queda en palabras, razón por la cual debemos ser agentes de cambios que motiven a los demás a realizar esas transformaciones que nuestra sociedad y nuestro entorno laboral necesita. Les invito a realizar un autoanálisis de si mismos y desarrollar hábitos que generen bienestar psicoemocional, que promuevan crecimiento personal, laboral y familiar.

©Peggy und Marco Lachmann-Anke en Pixabay

ISSN 2710-771X

©Gerd Altmann en Pixabay

Atencion al cliente en la virtualidad

Por: Mariana Sanchez P. y Yordy Aguirre

Docentes de Facultad de Comunicación Social

mariana.sanchez@unachi.ac.pa
yordy.aguirre@unachi.ac.pa

No podemos iniciar un artículo sobre la atención al cliente en la virtualidad, sin antes retrotraernos al plano personal e individualizado, que debe llevar esta función, vital para el funcionamiento y la relación de confianza que debe existir entre los públicos y sus clientes.

Como en el amor, las ventas, llámese atender a un cliente o trabajar con sus colaboradores, que también son clientes, conlleva conectarse con la gente, llevando relaciones cordiales, afectuosas, respeto y de cortejo.

Los clientes hoy día, son más que una efímera relación personal, en el momento que nos corresponde atenderlos, ellos buscan más que beneficios funcionales o servicios,

ISSN 2710-771X

buscan una relación que se construya a largo plazo en una buena atención, recibir el profesionalismo de su empresa o equipo y la calidad de sus productos.

Pregúntele a su equipo de trabajo, que también son sus clientes y a los que compran sus productos o servicios ¿por qué los escogió? la respuesta a esta pregunta contiene el significado más profundo y la esencia de lo que realmente significa para sus clientes, la empresa.

A esto debemos sumar las características personales y profesionales que debe poseer esa persona, que tienen al frente de sus organizaciones o empresas para atender al cliente y en este caso poseer las cualidades y aptitudes para conectarse virtualmente con sus clientes.

Ahora bien, hoy día las empresas u organizaciones con ventajas sólidas competitivas son mucho más valiosas, si incorporan las nuevas tecnologías de la comunicación, como lo son: redes sociales, Facebook, Instagram, twiter, blogs, y aquellas plataformas que los acerque a sus públicos o clientes.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación

©Gerd Altmann en Pixabay

ISSN 2710-771X

han propiciado la atención y servicio al cliente en diversos canales digitales, con lo que se busca brindar al usuario respuestas expeditas, facilitándoles desde cualquier lugar o momento llevar a cabo tramites que presencialmente se les dificulta realizar. Con el surgimiento de la pandemia esto se ha potenciado, lo que ha obligado a las empresas a mejorar sus sistemas digitales, suponiendo en gran parte un reto, ya que se ha tenido que capacitar y/o concienciar al personal quien debe poseer competencias puntuales para ser guías y orientadores del público que confía se le tratará con la cortesía y amabilidad que se merecen.

La interacción con los clientes exige la aplicación de la netiqueta en los medios digitales, lo que incluye reglas para generar una comunicación adecuada, entre estas se podrían mencionar el respeto al tiempo de los demás, el no dejar sin respuesta a los usuarios, no especular, comprobar las fuentes de información, seguir los parámetros de las plataformas que se utilicen, y no olvidar que, aunque se utilice tecnología, siguen siendo humanos quienes los que participan en la comunicación.

Un aspecto de relevancia en este tema es la creación de contenidos orgánicos para los canales digitales de la organización, con la intención de que los usuarios obtengan información valiosa para ellos, que realmente capte su atención, y no represente mayores erogaciones para sus creadores. Y cómo es un contenido orgánico, pues es aquel que mantiene a la marca vigente en la mente del público, que evidencia lo más positivo, es creativo, mantiene informada a la audiencia y ayuda a su vinculación efectiva.

Aunado a lo anterior, es beneficioso formular e implementar algunas estrategias para atender “bien” al cliente en las redes sociales, que hoy son las plataformas donde el público busca información, invierte gran parte de su tiempo e indaga lo que le interesa. Entre estas se pueden mencionar crear una imagen uniforme, unificar criterios respecto a lo que comunicará la organización, dar seguimiento constante a lo que el usuario solicita o demanda, monitorear qué se dice de la marca, ser omnicanal, construir la experiencia del cliente, responder a los clientes con certeza y siempre buscar la calidad.

©Gerd Altmann en Pixabay

ISSN 2710-771X

Cumpleaños de Julio

1
CARLOS IGLESIAS
ELISEO F RIOS A
EVERISIMO SALDAÑA CH.
LEONOR DEL C CASTILLO S
ASCELA G AGUINA

2
CELSA DEL C DE RIVERA
BELKIS G CHAVARRIA O
DANIEL R MIRANDA S

3
EVELIA E MENDEZ
ELIECER ROJAS G
EMELYN M AVILES Q
EDWIN A. SANCHEZ M.
OVIDIO A SALDANA P
NORBERTO SARMIENTO

4
MARINA RUBIO C.
EYDA J QUINTERO V
ELIDENIS GONZALEZ
ELMER RODRIGUEZ RODRIGUEZ
IRVING A MACHUCA V
SAHIRY DEL C MONTENEGRO

5
ROSMARY M GUERRERO
FLORIDALIA ACOSTA
IVIS M HERNANDEZ S.
PATRICIA L FLORES G

6
ARACELLY QUINTERO V
NESTOR D BONILLA F
BRICEIDA DEL C MONTILLA O
YESENIA J MARTINEZ M
JAINALLY A CABALLERO
MARIDEILY Y TORRES P
KATHLEEN G. CACERES GUERRA

7
MILAGROS SARRIA A
LUZMILA D SANTOS C
AURA E CERRUD V
KEILA ESTHER DEL CID SAMUDIO
DAYRA GONZALEZ M
ROBERTO MORENO
CARLOS E SELLHORN F
LEIDY J CUBILLA V

8
RAFAEL A SANTAMARIA G
JOSE GALLARDO C
SANTIAGO CIANCA MERCADO
RICHARD A. MORALES N.
MONICA MIRANDA
MIGUEL A ESQUIVEL A

9
ETELVINA DE BONAGAS

10
BLANCA PALMA
SECUNDINO GUERRA M.
SHERTY L PITTY M

11
GISELLE A URRIOLA G
JONATHAN SANCHEZ

12
ROSA N MENDEZ
JOBERTH A MORENO R

13
BERTA E CERRUD G

ISSN 2710-771X

MARIA C MONTENEGRO V
TEODOSIO GAITAN RUIZ
RUTH Y. HERNANDEZ M.

14 ALBIN L MORENO
RONALD ANTONIO ARAUZ
MIGDALIA I SAMUDIO L
KAREN ARAUZ DE MONTES
EDGAR ENRIQUE PEÑA PITTI
FEDERICO E SELLES A

15 LUIS E BEITIA
ROXANA DEL C CASTILLO
OSIRYS N AGUILAR H
OLGA I SAMANIEGO M
JORGE L SERRANO M.
ABDIEL ERNESTO GARCIA
ROGER E. GALVEZ A.
ANTONIO J GREEN T

16 CARMEN E GONZALEZ B
DAISY DEL C QUIROZ S
DAIRA SANTOS S
JULIETA A CABALLERO J
ITZEL DEL CARMEN CHAVEZ S.

17 ROSA A MORENO A
JULIO C. DE GRACIA M.
NORMA G DE ORTIZ

18 PEDRO A LOPEZ L
ELMER EVERCIO CABRERA ARAUZ
JIMY H. GONZALEZ Q.
CAMILO RIOS
KEILA JANETH TEJADA
ELIGIO PINTO G

19 ANA C GONZALEZ
JOSE JULIAN QUINTERO JIMENEZ
LOURDES L GAITAN E
JEAN CARLOS ANGULO MIRANDA

20 JOSE ELIAS CACERES MORENO
DARMANDO OSCAR RIOS ARAUZ
VIELKA A ARAUZ V
AIRA E GUERRA S
ORLANDA M VILLARREAL G
DAYNER CASTILLO

21 EDILMA R CASTILLO S
KATTIA BELEN FUENTES MORALES
YODARI I SALDANA A
VICKY L. GALVEZ GALLARDO

22 REISA MIRELLA VEGA
OMAIRA TROETSCH B
AGUSTIN VEGA M.
NOELIA APARICIO
ARENYS Y GONZALEZ C
YUSSEFF P. AGUIRRE ESPINOSA

23 MARIA DEL S ROBAYO
YAMILA A GONZALEZ DE SILVA
CATALINA ESPINOSA

24 EDGARDO CASTILLO
IRMA L SERRUT

ISSN 2710-771X

ARIADNA I BATISTA C

ARMANDO A MONTILLA M

HILDA I. AGUILAR DE TRUJILLO

ZOILA CACERES M

ITZEL JANNETTE MORENO LAWS

ISABEL I. VEGA M.

25 FELIPE EUSEBIO WILLIAMS S.

ISMAEL SAAVEDRA P

LUIS C LEZCANO

HECTOR M. CERRUD J.

CARMEN J PALMA

TANCREDO A LOPEZ

LEONARDO E. BETETA C.

EDGAR ISAAC DE LEON SERRANO

ALEXANDER CEDEÑO

26 OLDA C DE ARAUZ

IRMA E ALLARD

NORIS S PENA A

GISELA DEL C MUNOZ C

27 LEONARDA CEBALLOS S

LUZ DEL CARMEN DEL CID P.

ROXANA E. MENDEZ G.

28 JOSE A MARTINEZ A

29 ANNY ARELYS DE ROJAS

ZAIRA G PEREZ G

CESAR O GONZALEZ C

BLADIMIR VIQUEZ

30 OSCAR PINZON A

MARGEL I CASTILLO DE LEON

HERADIO CASTILLO

ARTURO J RIOS V

DANIEL ALVARADO M

MARIXENIA SANTOS T

EDGAR F GONZALEZ M

JOSE I ORTEGA N

YARISLA Y ANGUIZOLA G

31 ERICK O MIRANDA P

DAYLI M ACOSTA R

YASNERY M. BONAGA ROJAS

JENNY I MURILLO C

ISSN 2710-771X

Cumpleaños de Agosto

1
ARMANDO SANCHEZ
INDIA RIOS G
MIREYA QUINTERO
RAIZA E. RODRIGUEZ B.

2
ANGEL VARGAS C.
ARGELIS A MONTERO G
DAGOBERTO CASTILLO APARICIO
EDGAR A. GONZALEZ G
JOHN FRANCIS PITTI HERNANDEZ
SUSANA DE ISAACS

3
ERICKA M. GUILLEN CH
IRINA OUGRIOUMOVA DE R
LEIDYS E. TORRES S.
MARISSEL SAMUDIO QUIROZ
NIMIA E. SANJUR C
OLINDA A DE GUERRA

4
FATIMA HORNA GONZALEZ
GABRIEL A GONZALEZ S
JAIME J ESQUIVEL C
LEONOR CORELLA C
UBALDINO CHAVARRIA
WALDO GUEVARA

5
DAVES ROJAS RODRIGUEZ
HERIBERTO FRANCO A
JUAN E RUEDA B
KAREN MARIEVEGA
MAYROBY CERCEÑO CUBILLA

6
ALBERTO I ESCUDE S
ARCELIO DE GRACIA L
IRIS G. ESPINOSA V.
LUIS MANUEL AVENDAÑO
LUTERIO QUINTERO M
MARYORI MAITE SANTAMARIA M.
MIGUEL A DE LEON
MINERVA Y MARTINEZ B
ZULEIKA SERRACIN DE SAMUDIO

7
IDALIDES GONZALEZ G
JANE L. CEDENO CH
JORGE FARQUEZ VARGAS
LUIS A. VALDES
NADEIRA DEL C. SANCHEZ D
YENARIS Y. BERNAL P.

8
COLOMBINA CABALLERO
FELIPE MORALES MARTINEZ

9
JAIME CASTREJON BELLIDO
YULIS LILIETH GONZALEZ CABALLERO

10
DASNI DE CENTENO
HUGO A MORENO G
KATTERYN MONTES C
LETICIA L GONZALEZ G

11
ELKA OSIRIS ORTIZ SERRANO
GABRIELA M. REQUENA C
JACQUELINE GUERRERO DE ARJONA

ISSN 2710-771X

JOHANA SERRANO B
KARINA I. URRIOLA T
PEDRO A. GONZALEZ BEERMAN
THANIA AROSEMENA JOVANE

12 ALAN LEDEZMA OSORIO
AURISTELA M ACOSTA A
GREGORIA G. GONZALEZ G
HILARIA JUSTAVINO
LILIANA JANETH TORRES PITTI
OVIDIO SALDAÑA G

13 ANALISA A. DIAZ S.
INDIRA I HERVEY N
JOSE ANGEL ADAMES TEJEIRA

14 JOSE A GUERRA
SUGELY CASTILLO

15 ALEXIS J QUINTERO
ANA LOPEZ DE VALDERRAMA
EDUARDO A BATISTA V
FEDERICO I PONCE
JUDITH A GOMEZ DE MUÑOZ
ROSA R. ROBERTSON P

16 CESAR J. SANTOS G
CESAR R. JURADO O
DIOMEDES CANDANEDO
ELIECER DEL CID J
ENOCH RODRIGUEZ
GLORIA L. ALVAREZ DE SANCHEZ
GUSTAVO FRAGO E
HERIBERTO CABALLERO E
OSIRIS D. MURCIA C
VERONICA M LEZCANO

17 DANIEL CHAVARRIA V
GUSTAVO GALLARDO
JHARLINE M. GOMEZ M.
JULY M. OSBORNE Q
MARISOL GUERRA
PAUL A. WOODS H
VITELIO JOSE ORTEGA AIZPURUA
YAHITZA R GOMEZ L

18 EYSLIN VALLEJOS DELGADO
ISIDORO A. LEZCANO F.
JULIO SANDOYA
MARIBEL G. MARIN G

19 ELVIRA CONCEPCION G
JORGE REQUENA APARICIO
LUIS A. MORENO GONZALEZ
MIXELA GUERRA DE FULLETON
TANIA I. BRANDA S

20 EYMI CAROLINE PITTI ARCIA
HUMBERTO ALEXIS BATISTA CEDEÑO
JOSE N. MIRONES C.
JOSE BCERRUD
JULEIDIS D. GUTIERREZ TORRES
THAYS ISBETH CHAVEZ SANCHEZ

21 ANA SOFIA JORDA MON
ARCADIO CORTEZ A

ISSN 2710-771X

BIENVENIDO DEL CID
BRENDA N ATENCIO
JOB SANTAMARIA
KARINA YANETH RIOS SERRACIN
ROSA ELVIRA CASASOLA VASQUEZ

22 CELIA R. ESPINOSA
GLORIA E. GONZALEZ
HAYDEE DE LEON G
JOSE M. MORALES M
JOSUE MORALES
RUBEN RODRIGUEZ
RUBEN RODRIGUEZ

23 ADOLFO SANCHEZ
MARIA ISABEL OTERO P

24 ASUNCION CASTILLO
BLANCA D. MARTINEZ CH
JOSE A. ARAUZ B.
MARITZEL MIRANDA COBA
ROGELIO SANTANACH

25 ANA TERESA APARICIO
MOISES CASTILLO W.
NICOMEDES AIZPURUA A

26 IRAN A. SANCHEZ B
JESIKA Y. SERRANO N.
JORGE A. NG CHINKEE
ROSA M. MOJICA R
YOISI EORYS NIELSON GUERRA

27 GUADALUPE SILVERA CABALLERO
LUZMERY GONZALEZ OROCÚ
ROSEMARY DE LOS A. ROBLETO F.

28 AGUSTIN ESPINOZA
AGUSTIN PITTY A
EDILMA E. CASTILLO T
ESMIT B. CAMARGO C
NILS C. ISAZA
ONESIMO AGUIRRE

29 ARACELLY RAMOS QUINTERO
DARLLELYS IBETH VEGA APARICIO

30 ANA R. CADIZ M
CESAR A. GALVEZ M
DIANA C. GOMEZ GONZALEZ
LARISSA GINNELLE SANCHEZ DIAZ
LUCIO MONTILLA
MANUEL ANTONIO MONTES ESPINOSA
OVIDIO E. CASTILLO P
RODRIGO ALEXIS MONTES ARAÚZ
ROSA M. URRIOLA G
YESSENIA GONZALEZ D.

31 ALEX I. AMAYA S
DENIS DE DE GRACIA
EDGAR A. CASTILLO S.
EDUARDO E. GUEVARA M.
JONELLY A. SANCHEZ
JORGE M. CABALLERO R
MARIA L. JOVANE S.
OMAR E PITTY

ISSN 2710-771X

ISSN 2710-771X

ISSN 2710-771X

La educación superior Centroamericana:

Camina a una cultura de calidad- II parte

Por: Thais Castillo Alfaro –
Especialista en calidad de la educación superior
Costa Rica

thacas@ice.co.cr

Conformada la base estructural que facilitara a las universidades centroamericanas caminar con procesos innovadores hacia el mejoramiento y la calidad de la educación superior, en esta segunda parte de ese recorrido por la historia, se destaca el fortalecimiento del personal responsable de los procesos de mejoramiento y de la calidad universitaria. Como lo menciona Ricardo Sol[1] el reto señalado por las autoridades de las universidades centroamericanas, asumido por un organismo sin precedentes como el SICEVAES, solo

1 Secretario General, CSUCA, en la *Presentación* del libro Construyendo criterios e indicadores de calidad para la educación superior en América Central.

puede darse desde el seno mismo de cada universidad, con la mayor afluencia, sensibilización, participación y compromiso del personal académico, donde sus experiencias son el punto de partida, para conjuntarlas con lo que se ejecuta en el contexto institucional, latinoamericano y mundial en la formulación colaborativa de propuestas e instrumentos para la evaluación y acreditación.

Aprendizaje colaborativo e intercambio de experiencias.

En la multiculturalidad de la región centroamericana, la Secretaría Permanente del CSUCA, concibe movilizar, reunir y consultar a los académicos de las universidades hacia una propuesta colectiva con esfuerzos simultáneos y amplia participación, en la promoción del cambio ambiental, social, económico y político desde una nueva relación con la sociedad, con la organización de un conjunto de reuniones de capacitación o cursos-talleres.

El Primer Curso-taller Centroamericano sobre Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, se enfoca en la capacitación de conceptos básicos, metodología y técnicas de evaluación y acreditación universitaria y en la obtención de un primer acercamiento a la formulación de criterios, factores, estándares e indicadores de calidad aplicables a la evaluación con fines de acreditación de programas en seis áreas: Ciencias Agropecuarias, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Administrativas Educación y Humanidades e Ingenierías y Tecnología, e instituciones de educación superior. Se realiza del 2 al 11 de febrero del año 1997 en San José, Costa Rica.

En la modalidad de Curso, los expertos (7 de ellos de fuera de la región y 2 de la región), propiciaron el análisis de los conceptos básicos y compartieron experiencias de evaluación y acreditación. En la fase de Taller, los participantes trabajan en 6 subgrupos, uno por cada área, en una propuesta de criterios, factores e indicadores para la evaluación de programas e instituciones. Combinado con sesiones plenarias. Los resultados de este Taller se constituyen en la base de discusión en el ámbito de las universidades centroamericanas, conducente a una construcción colectiva del concepto de calidad.

El *Segundo Curso-taller Centroamericano sobre Evaluación y Acreditación de la Educación Superior,* denominado "Preparando instrumentos para la evaluación de la Educación Superior en Centroamérica", se realiza del 8 al 15 de noviembre en Antigua, Guatemala. Centrado en el diseño de guías de autoevaluación de programas y de instituciones y guías para la visita de pares académicos durante la evaluación externa. Con la participación de 79 profesionales, se desarrolla en cuatro fases: una preliminar de sesiones de trabajo del SICEVAES y de la Comisión Técnica de Evaluación del SICAR; las otras dos sobre conceptos, metodologías y experiencias en el diseño y aplicación de guías por medio de conferencias con la participación de expertos internacionales y discusiones plenarias y con la presentación de experiencias de autoevaluación y acreditación en ejecución en Centroamérica. La cuarta fase es un Taller con trabajo en grupos y subgrupos para el diseño colectivo de las guías de autoevaluación y evaluación externa, con un instructivo que orienta el trabajo y el apoyo de facilitadores. Los resultados se obtienen en el diseño preliminar de dos proyectos, uno de autoevaluación de instituciones y otro de autoevaluación de

ISSN 2710-771X

programas.

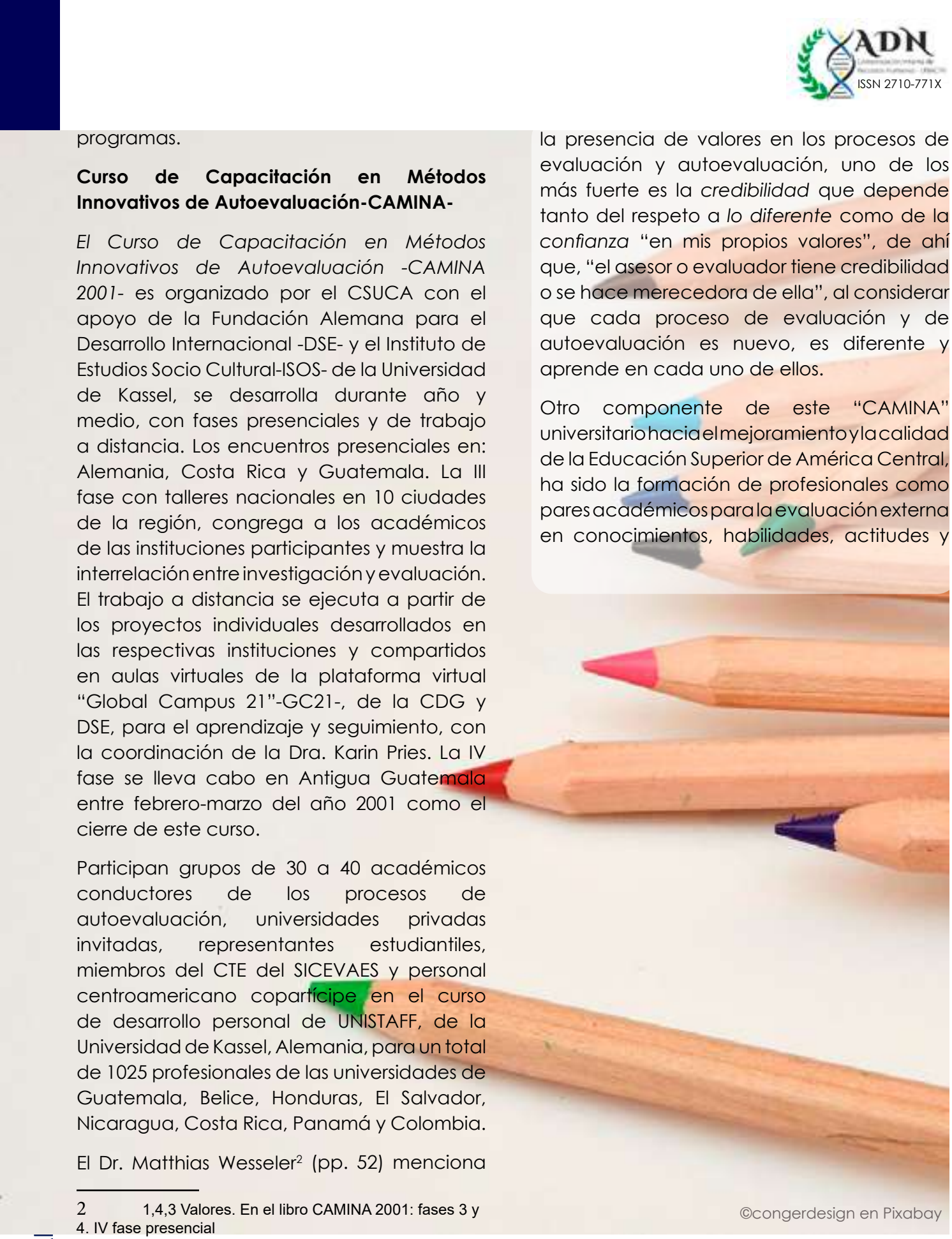
Curso de Capacitación en Métodos Innovativos de Autoevaluación-CAMINA-

El Curso de Capacitación en Métodos Innovativos de Autoevaluación -CAMINA 2001- es organizado por el CSUCA con el apoyo de la Fundación Alemana para el Desarrollo Internacional -DSE- y el Instituto de Estudios Socio Cultural-ISOS- de la Universidad de Kassel, se desarrolla durante año y medio, con fases presenciales y de trabajo a distancia. Los encuentros presenciales en: Alemania, Costa Rica y Guatemala. La III fase con talleres nacionales en 10 ciudades de la región, congrega a los académicos de las instituciones participantes y muestra la interrelación entre investigación y evaluación. El trabajo a distancia se ejecuta a partir de los proyectos individuales desarrollados en las respectivas instituciones y compartidos en aulas virtuales de la plataforma virtual "Global Campus 21"-GC21-, de la CDG y DSE, para el aprendizaje y seguimiento, con la coordinación de la Dra. Karin Pries. La IV fase se lleva cabo en Antigua Guatemala entre febrero-marzo del año 2001 como el cierre de este curso.

Participan grupos de 30 a 40 académicos conductores de los procesos de autoevaluación, universidades privadas invitadas, representantes estudiantiles, miembros del CTE del SICEVAES y personal centroamericano copartícipe en el curso de desarrollo personal de UNISTAFF, de la Universidad de Kassel, Alemania, para un total de 1025 profesionales de las universidades de Guatemala, Belice, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Colombia.

El Dr. Matthias Wesseler[2] (pp. 52) menciona la presencia de valores en los procesos de evaluación y autoevaluación, uno de los más fuerte es la *credibilidad* que depende tanto del respeto a *lo diferente* como de la *confianza* "en mis propios valores", de ahí que, "el asesor o evaluador tiene credibilidad o se hace merecedora de ella", al considerar que cada proceso de evaluación y de autoevaluación es nuevo, es diferente y aprende en cada uno de ellos.

Otro componente de este "CAMINA" universitario hacia el mejoramiento y la calidad de la Educación Superior de América Central, ha sido la formación de profesionales como pares académicos para la evaluación externa en conocimientos, habilidades, actitudes y



©congerdesign en Pixabay

2 1,4,3 Valores. En el libro CAMINA 2001: fases 3 y 4. IV fase presencial

ISSN 2710-771X

una visión crítica, creativa, del CSUCA con el aporte de Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbl – Capacity Building International, Germany -InWEnt[3]- con sede en Bonn, Colonia, Alemania, con amplia experiencia en la capacitación en gestión pública e integración regional entre otras.

Un factor investigativo, que forma parte de los procesos de autoevaluación para la acreditación y mejora de los programas e instituciones, hace referencia a los egresados universitarios, de ahí que el SICEVAES propuso un *Curso Centroamericano sobre metodología para realizar seguimiento de graduados universitarios,* realizado en Costa Rica, con el apoyo[4] del Centro de Investigación en la Educación Superior y en el Mundo del Trabajo- WZ-, de la Universidad de Kassel, la Universidad de Oldenburg y el DAAD.

De esta forma, los inicios de los procesos de autoevaluación y acreditación en las universidades centroamericanas combinan la experiencia de los conferencistas internacionales con las vivencias emergentes y acciones locales de los académicos en las universidades de la región; el aprendizaje personal con el colectivo, vincula la organización y exposición de talleres a lo interno de cada institución por medio de trabajo colaborativo e interinstitucional (instituciones públicas-privadas), con la reflexión, el diálogo, el análisis, el liderazgo e impacto, donde se "CAMINA" hacia una construcción colectiva en la conformación de la cultura de calidad centroamericana.

3 InWEnt es producto de la unión de la Fundación Alemana para el Desarrollo Internacional-DSE- con la Sociedad Carl Duisberg-CDG-

4 Martina Hornberger, M.Sc., Consultora de la DSE, Alemania. En *Una experiencia Didáctica: II Curso Centroamericano…(*pág.17)

Referencias

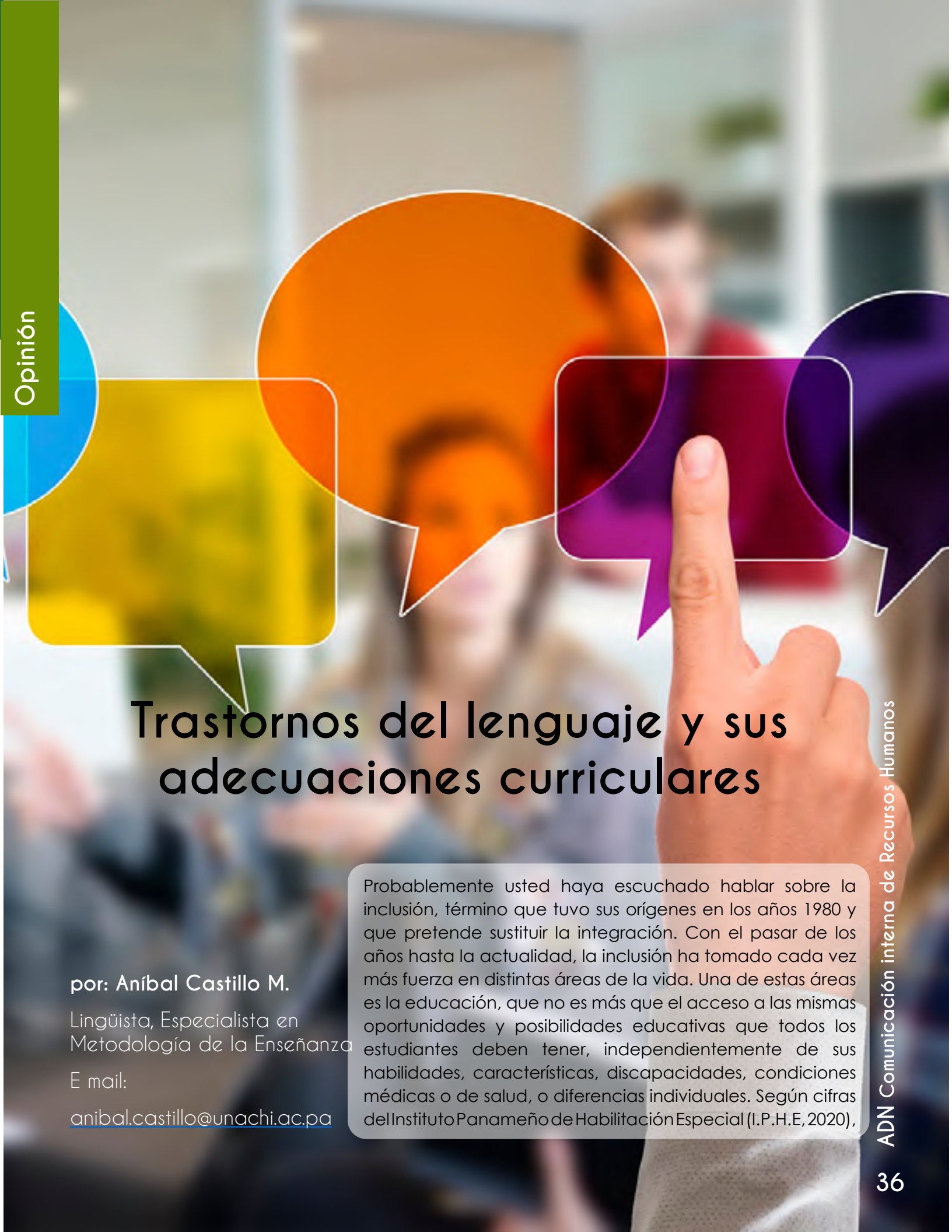
CSUCA-OUI (1997). Construyendo Criterios e indicadores de calidad para la educación superior en América Central. Memoria. I Curso-taller Centroamericano sobre Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. (1°:1997 feb 2-11: San José, Costa Rica) Compilación: Francisco Alarcón Alba y Luis Muñoz Varela. *(1°ed.San José Costa Rica: CSUCA,1997).*

CSUCA (1999). *Preparando instrumentos para la evaluación de la educación superior en Centroamérica. Memorias del II Curso-taller Centroamericano sobre Evaluación y Acreditación de la Educación superior*. Compiladores: Francisco Alarcón Alba, Luis Muñoz Varela, Julio Guillermo Luna –(1°ed-San José Costa Rica. CSUCA,1999).

CSUCA-DSE-ISOS (2001). *Curso de Capacitación en Métodos Innovativos de Autoevaluación-CAMINA 2001.Fases 1 y 2.* Relatores: Thais Castillo, Enid Quesada, Gilberto Alfaro, Martina Hornberger. (1ª ed. San José, Costa Rica. CSUCA, 2001).

CUSCA -DSE- ISOS (2002). *Curso de Capacitación en Métodos Innovativos de Autoevaluación CAMINA 2001. Fases 3 y 4.* Relatores: Thais Castillo, Enid Quesada, Christoph Hansert. Guatemala CSUCA 2002. Bonn, 15/07/2002.

CUSCA (2003). Una experiencia didáctica: II Curso Centroamericano de Capacitación de pares Académicos para la Evaluación Externa-SICEVAES-.Thais Castillo. Guatemala, CSUCA.



Trastornos del lenguaje y sus adecuaciones curriculares

por: Aníbal Castillo M.

Lingüista, Especialista en Metodología de la Enseñanza

E mail:

anibal.castillo@unachi.ac.pa

Probablemente usted haya escuchado hablar sobre la inclusión, término que tuvo sus orígenes en los años 1980 y que pretende sustituir la integración. Con el pasar de los años hasta la actualidad, la inclusión ha tomado cada vez más fuerza en distintas áreas de la vida. Una de estas áreas es la educación, que no es más que el acceso a las mismas oportunidades y posibilidades educativas que todos los estudiantes deben tener, independientemente de sus habilidades, características, discapacidades, condiciones médicas o de salud, o diferencias individuales. Según cifras del Instituto Panameño de Habilitación Especial (I.P.H.E, 2020),

ISSN 2710-771X

solo en Chiriquí un total de 1,418 estudiantes recibieron servicios, recursos y apoyos en centros educativos. Estas son cifras realmente alarmantes, por lo cual es muy necesario concientizar al equipo de estudiantes que se están formando como profesionales docentes en esta casa de estudios superiores sobre la realidad que encontrarán en su campo laboral; en los centros educativos, tanto públicos como particulares.

Una de las discapacidades que los futuros docentes se encontrarán en algunos de sus estudiantes son los trastornos del lenguaje, entre los cuales se pueden mencionar los de lectoescritura; la disgrafía y dislexia. Por un lado, la disgrafía se define como la discapacidad, alteración o pérdida de la habilidad para reproducir el lenguaje escrito, mientras que la dislexia es la discapacidad en la lectura. Las formas en que la disgrafía se manifiesta son en la escritura incorrecta de las palabras y una caligrafía deficiente, por ejemplo, estos estudiantes tienden a confundir la letra "p" con la letra "q", o la "b" con la "d", también tienden a omitir las tildes y a separar palabras donde no lo requiere.

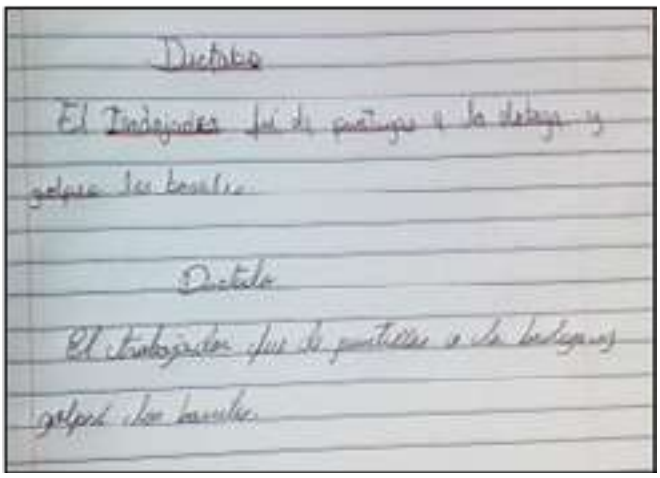


Imagen No. 1 - Fuente: Elaboración Propia

Puesto que la escritura y la lectura oral son habilidades del lenguaje que generan y envían información, ambas se procesan y originan en la misma área del cerebro (área de Broca), por lo que la dislexia se manifestará también en la pronunciación incorrecta de las palabras, articulando los fonemas "b" en lugar de la "d" aunque la palabra esté correctamente escrita, u omitiendo letras en las palabras. La dislexia alude a las alteraciones de la lectura que se desarrollan durante su proceso de adquisición, es decir, en los primeros grados de la escuela, y a su vez impiden o dificultan que se llegue a un nivel de lectura normal.

Luego de haber introducido y explicado los trastornos de lectoescritura, arribamos a las siguientes interrogantes, ¿qué adecuaciones debe hacer el docente en clases? ¿cómo debe el docente atender a estudiantes que presenten estas discapacidades? A continuación se presentan una serie de recomendaciones y adecuaciones que los docentes deben ejecutar en sus salones de clases con el propósito de hacer inclusión de estos estudiantes.

Como el lenguaje es el medio de comunicación profesor-estudiante, en todas las materias se hace uso de este. Por lo que la primera recomendación que se hace es que todos los docentes trabajen en conjunto para llevar un solo plan de adecuación adaptado para cada materia en un grado específico. Cabe destacar que estas discapacidades tienen su origen en el hemisferio cerebral izquierdo, específicamente en el área de Broca, lo cual nos lleva a concluir que estos trastornos se manifestarán también cuando el estudiante esté aprendiendo a producir un segundo idioma. Por ende, las adecuaciones también se deben hacer para este idioma.

Siguiendo la recomendación anterior,

ISSN 2710-771X

se plantean las siguientes adecuaciones adaptadas a cada materia. Ya sea que el estudiante tenga que aprender materias en inglés o en español, las adecuaciones deben centrarse en el aspecto oral, apoyándose con imágenes incluyendo lectura y escritura de textos sencillos, como saludos, peticiones o presentaciones. De igual modo se pueden añadir canciones sencillas y repetitivas. Además de esto, en cuanto a los elementos materiales es recomendable el uso de una agenda, la cual puede ser de alta utilidad para su planificación y organización del estudiante.

En cuanto a la metodología, las instrucciones deben realizarse de manera oral, muy claras y específicas, evitando actividades que exijan abundante lectura y escritura. También deben utilizarse mapas conceptuales muy creativos y llamativos adaptados a su nivel, para que el estudiante encuentre el aprendizaje entretenido. Es recomendable trabajar en un entorno organizado y concentrado para evitar distracciones y confusiones, y de ser necesario, se rebe reducir el material de estudio, resaltando con colores pasteles los puntos más importantes del contenido. Finalmente, el docente se apoyar sus explicaciones con información visual.

Relacionado a las actividades, se recomienda que los estudiantes realicen tareas cortas y que cambien con frecuencia de actividad. En caso de que sea necesario leer algún texto extenso en clase, el docente debe tomarse el tiempo y la dedicación de trabajar en conjunto con el estudiante con días de anticipación para ayudarle a prepararse. Todo esto requiere que el facilitador tome tiempo de su planificación y clase para atender a este estudiante en particular. Finalmente, no se recomienda asignar grandes cantidades de tareas para la casa.

Aunque las actividades y

ISSN 2710-771X

adecuaciones curriculares se lleven a cabo satisfactoriamente, siempre el docente debe tener en mente que la discapacidad continúa presente en su estudiante. Es por ello que aún durante el proceso de evaluación del aprendizaje, es importante que el docente sea flexible. Por consiguiente, se recomienda que el docente opte por exámenes orales siempre que sea posible. En caso de que la evaluación sea escrita, brindar el tiempo necesario para que el estudiante lo pueda realizar sin presión. Finalmente, es importante que el docente sea comprensivo con los errores que el estudiante cometa en la escritura.

Es crucial en la actualidad hacer saber a la nueva generación de docentes que todos los estudiantes merecen las mismas oportunidades, entre las cuales está incluida una educación de calidad. Con estas adecuaciones se pueden satisfacer las necesidades educativas especiales de los estudiantes con trastornos de lectoescritura. Finalmente pero no menos importante, es recomendable que esa nueva generación de docente se siga ilustrando y siga investigando con mayor sentido de compromiso y diligencia sobre los trastornos de aprendizaje, y qué adecuaciones curriculares deben implementar para darle una educación de calidad a los estudiantes que los padecen.

Referencias Bibliográficas

I.P.H.E. (2020). Instituto Panameño de Habilitación Especial – Compendio Estadístico [Archivo PDF] https://www.iphe.gob.pa/content/post/file/47370/Compendio-Estadisticas-IPHE-2020-0720e531b575cbcbfe77879c1c6e7b97.pdf

Jódar Vicente, M. & Barroso Ribal, J. (2013). *Trastornos del lenguaje y la memoria*. Editorial UOC. https://elibro.net/es/ereader/unachi/56344?page=89

O'Grady, W., Archibald, J., Aronoff, M., Rees-Miller, J. (2005). *Contemporary Linguistics – An Introduction.* Fifth Edition: Bedford/St. Martin's.

Sánchez Canillas, J. F. & Botías Pelegrín, F. (2012). *Necesidades educativas especiales: planteamientos prácticos*. Wolters Kluwer España. https://elibro.net/es/ereader/unachi/63170?page=127

ADN
ISSN 2710-771X

Dirección General de Recursos Humanos

Valoramos tu experiencia y mejoramos tu futuro en la UNACHI

BONIFICACIÓN Y PRIMA DE ANTIGÜEDAD
Para el estamento administrativo

¿QUÉ ES EL BENEFICIO?

BONIFICACIÓN

Es el reconocimiento económico que se le da al servidor público permanente, con un mínimo de 10 años de servicio en la institución; **por retiro voluntario o fallecimiento.**

PRIMA DE ANTIGÜEDAD

Es el pago a todo servidor público eventual o permanente realizado al terminar la relación laboral con la institución

¿CÓMO SE CALCULA?

El cálculo de la bonificación por antigüedad del estamento administrativo se fundamenta en el Reglamento de Carrera Administrativa, articulo 175:

10 Al completar diez años de servicios, cuatro meses de sueldo.

15 Al completar quince años de servicios, seis meses de sueldo.

20 Al completar veinte años de servicios, ocho meses de sueldo.

25 Al completar veinticinco o más de servicios, diez meses de sueldo.

El cálculo de la prima de antigüedad para los docentes y funcionarios administrativos permanentes y eventuales se hará tomando en cuenta el mejor salario recibido desde su ingreso a la Universidad Autónoma de Chiriquí, a razón de una semana de salario por cada doce meses continuos laborados.

REQUISITOS

- Nota dirigida al Rector (a) indicando el día, mes y año del retiro.
- Copia de cédula.
- Copia de carné de seguro social.
- Certificación de trabajo. (emitido por la DGRRHH)
- Comprobante de pago (talonario)
- Paz y salvo de la UNACHI.

Observaciones para el administrativo:

- Indicar en la nota número de teléfono y/o correo electrónico donde sea localizable.
- Los documentos deben estar vigentes al momento de realizar el tramite.
- Enviar la solicitud con un año de anticipación preferiblemente.
- Enviar copia al jefe de la unidad académica o administrativa donde labora y a la Dirección General de Recursos Humanos.
- Una vez la Dirección General de Recursos Humanos tramite el retiro del funcionario administrativo, este no podrá solicitar la suspensión del proceso.

Para el cálculo de la bonificación por antigüedad, se utiliza el salario que devenga el servidor público al momento de retirarse del sistema y no se le hacen deducciones de ningún tipo. (Artículos 173, 174 y 175 del Reglamento de Carrera Administrativa).

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

SECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y RELACIONES LABORALES DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

+(507) 7305300 ext.1514 bienestarsocial@unachi.ac.pa www.unachi.ac.pa

ISSN 2710-771X

Si desea colaborar esta es nuestra línea editorial

La revista es de carácter humano, social, motivacional e informativo, en el ámbito del Recurso Humano de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Su temática será abierta dirigida a un público diverso. Aunque esta destinada principalmente a los funcionarios de la UNACHI, estará disponible en la página web de la institución para su alcance global.

Para aquellas personas que quieran colaborar con la revista les indicamos:

- Se recomienda que el lenguaje sea claro, ligero y evitando tecnicismos.
- El título del artículo debe ser atractivo y breve para llamar la atención.
- Todo artículo tiene que estar firmado al final con su nombre y apellido, formación o especialidad y debe incluir un correo electrónico.
- La extensión del artículo no debe exceder de 4 página tamaño carta, escrito a doble espacio en tipo Arial 11.
- Si se incluye imágenes o graficas debe ser propias o bajo Licencias Creative Commons.
- El archivo debe ser enviado en Word o algún procesador de texto.
- El formato para las imágenes debe ser en jpg o png.

Proceso general

La revista es bimestral, por lo que los colaboradores deben enviar los artículos antes de la fecha indicada para el cierre de recepción (ver cuadro) al correo electrónico adn@unachi.ac.pa se les responderá en un plazo no mayor de 15 días hábiles si fue aceptado. El artículo se somete a evaluación de contenido y estructura.

Las colaboraciones aceptadas se programan para los siguientes números, no hay compromiso de publicación inmediata. El equipo editorial es responsable de la revisión, recomendación a los autores y solicitar los cambios y/o complementos de información que se requieran para la publicación del artículo.

La distribución de la Revista es gratuita

CUADRO DE CALENDARIO DE LA REVISTA PARA EL 2022

Número de la revista	Tiempo de cobertura	Fecha de cierre de artículo	Fecha de publicación
1	ENERO - FEBRERO	1 DE FEBRERO	14 DE FEBRERO
2	MARZO - ABRIL	1 DE ABRIL	14 DE ABRIL
3	MAYO - JUNIO	1 DE JUNIO	14 DE JUNIO
4	JULIO – AGOSTO	1 DE AGOSTO	14 DE AGOSTO
5	SEPTIEMBRE – OCTUBRE	1 DE OCTUBRE	14 DE OCTUBRE
6	NOVIEMBRE - DICIEMBRE	1 DE DICIEMBRE	14 DE DICIEMBRE

UNACHI

RRHH

Dirección General de Recursos Humanos

Valoramos tu experiencia y mejoramos tu futuro en la UNACHI

ADN

Comunicación Interna de Recursos Humanos - UNACHI