

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar la competitividad en el sector informal de la economía: Estudio de caso en la ciudad de Panamá

Nuvia Gisela Martez de Miranda

Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá, Panamá, nuvia.martez@utp.ac.pa

Humberto Álvarez

Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá, Panamá, humberto.alvarez@utp.ac.pa

Darío Solís

Universidad Tecnológica de Panamá, Panamá, Panamá, dario.solis@utp.ac.pa

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo estudiar el uso actual y el potencial beneficio de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el sector informal de la economía y contribuir al desarrollo y fortalecimiento de capacidades con el interés de mejorar la productividad y el ingreso de los trabajadores de este sector. En la primera fase se realizó un estudio de caso, en la comunidad de Calidonia, en la ciudad de Panamá, que permitió la caracterización de la actividad informal y la identificación de áreas prioritarias de intervención. En la segunda fase, a partir del diagnóstico inicial se ofrecieron las capacitaciones orientadas hacia la creación y fortalecimiento de habilidades en TIC combinadas con actividades de desarrollo de capacidades en gestión de negocios. Se propuso un proceso modelo que facilite la replicabilidad del proyecto a prácticamente cualquier otro grupo de trabajadores informales, en otras áreas o regiones geográficas del país.

Palabras claves: Sector informal, Tecnologías de información y comunicación, competitividad, desarrollo de capacidades

ABSTRACT

This research had the objective to study current uses and potential benefits of Information and Communication Technologies (ICT) in the informal economy and to contribute to the development and capacity building with the interest of improving productivity and increase of workers to this sector. In the first phase, a case study was developed in the community of Calidonia, in Panama City, that allowed the characterization of informal activity and the identification of priority areas for intervention. In the second phase, based from initial diagnosis some training oriented towards the creation and strengthening of ICT skills combined with capacity building activities in business management was offered. A process model to facilitate the replicability of the project to virtually any other group of informal workers in other areas or geographical regions of the country was proposed.

Keywords: Informal sector, Information and communication technologies, competitiveness, capacity building

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a información disponible de 16 países de América Latina y el Caribe, hacia fines de la década del 2000, 93 millones de personas (50% de la población ocupada) tenían un empleo informal. De ese total, 60 millones estaban en la economía informal propiamente dicha, 23 millones tenían un empleo informal sin protección social trabajando en el sector formal y 10 millones un empleo informal en el servicio doméstico (OIT, 2011). Ante esta realidad la OIT y las Naciones Unidas han promovido la creación de empleos de buena calidad en su esfuerzo para apoyar el sector informal, reconociendo que muchas veces las unidades informales se mantienen al margen de la legalidad, simplemente porque es su única forma de sobrevivir. En estos casos, no se

pretende que dejen de existir por el contrario, se promueven políticas orientadas a elevar los niveles de ingresos y productividad de los trabajadores en unidades productivas informales, teniendo en consideración que el sector informal será una realidad en nuestras economías por mucho tiempo, precisamente porque el crecimiento y la modernización económica serán insuficientes para absorber a la totalidad de la nueva fuerza de trabajo (OIT, 2002). Entre algunas de las medidas específicas se recomiendan actividades para que los trabajadores informales superen los desafíos tecnológicos que existen en su medio, tal como promover la familiarización y el acceso a las TIC.

A pesar de que cinco de las fibras ópticas mundiales más importantes pasan a través de Panamá, el país se ubica de 99 en el mundo por el número de usuarios de internet per cápita (ITU, 2004). Al mismo tiempo, Panamá se ubica de tercero en el mundo en la proporción de su población que está en la economía informal, con alrededor de 64% de su fuerza de trabajo trabajando de alguna manera en dichas actividades informales (Banco Mundial, 2006). La posición geográfica de Panamá como un centro regional de información e infraestructura de telecomunicaciones, muestra características de ventaja que todavía el país no ha podido capitalizar del todo, tanto en su desarrollo nacional o regional y particularmente con respecto a su fuerza de trabajo en la economía informal. Surge así la oportunidad de realizar la investigación, que se desarrolló durante un año, por un equipo de investigadores de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) y de la Universidad especializada De Las Américas (UDELAS), con el financiamiento del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC).

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación buscó difundir y sensibilizar entre los diversos actores involucrados en el estudio (trabajadores, instituciones gubernamentales, asociaciones públicas y privadas) las virtudes y el potencial ofrecido por el uso de las TIC como instrumento de apoyo para mejorar la calidad del empleo en la economía informal. Se asume que las TIC tienen mayores incidencias benéficas cuando se combinan con otros cambios como, por ejemplo, cambios en los modelos comerciales o un nuevo conjunto de competencia/capacitaciones en el ámbito de las TIC conforme indicado en ITU, 2006.

La utilización del estudio de caso tuvo como objetivo evaluar cuantitativa y cualitativamente el uso de las TIC por los diferentes tipos de trabajadores informales, para determinar el tipo de habilidades que estaban siendo utilizadas, cómo fueron adquiridas, qué necesidades existían, qué tipo de información fluye y qué tipo de tecnologías son las más apropiadas teniendo en cuenta el contexto local. Posterior a la obtención de datos empíricos el objetivo consistió en desarrollar e implementar el programa para la generación y fortalecimiento de capacidades de trabajadores informales en las habilidades específicas determinadas por el diagnóstico inicial y la clasificación definida, incluyendo estrategias de sostenibilidad. Un último objetivo consistió en diseñar un proceso-modelo con soluciones apropiadas utilizando TIC orientadas hacia las necesidades reales y oportunidades definidas empíricamente, con miras a crear ventajas competitivas diseñadas para el contexto del área en estudio pero con miras a su potencial replicación en otras localidades del país.

3. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la investigación se utilizó un enfoque combinado de investigación e implementación. En su primera fase el estudio se realizó en el área urbana de la Ciudad de Panamá, específicamente se seleccionó la zona del corregimiento de Calidonia, Barrio de Calidonia, como área clave debido a sus características tanto por su alta densidad de población y de actividades económicas informales, así como en la diversidad de niveles de ingresos económicos del sector. Este criterio de selección aseguró una fuente rica de material investigativo, incluyendo un amplio conjunto de actividades informales, las que varían desde aquellas que no utilizan las TIC hasta aquellas que ya han integrado su uso dentro de las actividades económicas.

Por la naturaleza exploratoria del estudio, la selección de participantes fue de tipo no probabilístico, característicos de los estudios diagnósticos, en donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no necesariamente la cantidad ni la estandarización de los resultados (Sampieri *et al.* 2006, Yin, 1994). El estudio de campo se basó en métodos estándares de investigación de casos (Morgan, 2001; Stake,

1995), utilizando una combinación de análisis y recolección de datos cuantitativos y cualitativos (Scholtz and Tietje, 2002). Se diseñó el instrumento para la captación de información, con preguntas abiertas para posibilitar la obtención de asuntos no considerados inicialmente, pero relevantes para los resultados del estudio. El modelo utilizado se basó en resaltar los aspectos más importantes de la gestión comercial, incluyendo una indagación sobre el nivel de dominio de las herramientas basadas en TIC, al igual que sobre los métodos y procesos administrativos y de mejores prácticas de negocios. En esta fase del estudio se tomó mucho cuidado en lo referente a la capacitación de los entrevistadores y al procesamiento de la información que se hizo a medida que la información era obtenida para incorporar a las entrevistas elementos emergentes e importantes en el estudio.

Los dos elementos principales de la fase de implementación fueron el acceso y la capacitación. El acceso a internet se gestionó a través de centros de acceso comunitario de bajo costo, conocidos como Infoplazas, cercanos a la comunidad, además de los laboratorios de cómputo la UTP. Tanto la audiencia como los resultados del diagnóstico son los dos factores más importantes que determinaron el diseño del programa para la generación de capacidades. Durante las capacitaciones fueron identificados “campeones” que sirvieron de facilitadores en otras capacitaciones y también como promotores de todas las actividades del proyecto entre sus colegas.

Desde el inicio de la investigación se debían identificar y contactar a los representantes de organizaciones claves de los sectores público y privado para organizar reuniones informativas y de consulta con miras a desarrollar las sinergias necesarias para alcanzar los objetivos específicos del proyecto de conocer a fondo la naturaleza del sector informal de la economía, incluyendo los elementos de políticas públicas que pueden y deben servir como apoyo a todos los ciudadanos involucrados en actividades económicas tanto formales como informales.

4. RESULTADOS

4.1 ESTUDIO DE CASO

4.1.1 CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD INFORMAL

Se realizaron seis giras de campo para capturar puntos en el área de Calidonia, por medio del Sistema de Posicionamiento Global (GPS), o sea se realizó el georeferenciamiento de la ubicación física de los puestos de productos y servicios informales en el área de estudio, con la identificación de 488 puestos disponibles, de los cuales estaban activos 373 puestos. También se identificaron los proveedores de mercancías (Casas Mayoristas y Mercado de Abastos) y por último los centros de acceso de bajo costo en el sector de Calidonia (locales de internet e Infoplazas Municipales en el Distrito de Panamá). Se generó una representación a través de mapas del área utilizando la herramienta de Sistema de Información Geográfica (SIG).

La base de datos generada a partir de las giras de campo sirvió para el proceso de clasificación de los puestos según el tipo de actividad. El criterio que fue utilizado para realizar la categorización fue el de la afinidad de las actividades con respecto al tipo de negocio, mercancía y servicios brindados. El enfoque para la categorización siempre se centró en la oportunidad y posibilidad de desarrollo de acciones concretas para mejorar su ingreso y productividad y la calidad de su trabajo. Las categorías identificadas se muestran en figura 1 y en la tabla 1.

Un total de 188 entrevistas fueron realizadas a los trabajadores informales en el Corregimiento de Calidonia y los datos e información de cada persona entrevistada fueron recopilados en archivos de videos y en el protocolo de colecta de la información utilizado y sirvieron de fundamento para la definición del programa de capacitaciones a implementarse en la siguiente fase.

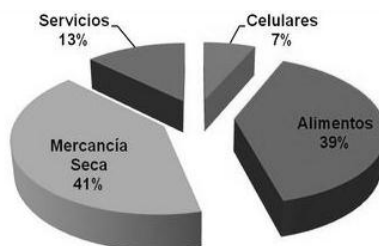


Figura 1: Porcentajes para cada categoría

Tabla 1: Clasificación en categorías y cantidad de puestos en el sector informal

No	Categoría	Sub categoría	Cantidad de puestos	
			Fijos	Ambulantes
1	Mercancía seca	Artículos en general Accesorios de vestir y calzados Artículos religiosos, inciensos, aromáticas y otros Revistas, periódicos y novelas	153	
2	Alimentos	Fondas Frutas, legumbres y otros	147	17
3	Servicios	Limpia zapatos Arreglo de uñas Reparación de relojes y prendas Reparación de zapatos Custodia de mercancías Industria Informal (ebanistería, modistería, herrería)	48	7
4	Celulares	Ventas y Reparación	25	

Fuente: Base de datos del proyecto de investigación

4.1.2 PROCESO MODELO PARA EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA ECONOMÍA INFORMAL

Uno de los objetivos del proyecto de investigación era diseñar un modelo que permita el uso de las TIC para mejorar el ingreso y la productividad del sector informal de manera que se facilite la replicabilidad del proyecto al sector informal de otras áreas o regiones geográficas del país. El proceso modelo que se propone es un plan sistemático a través del cual se facilita la implementación de las actividades del proyecto a prácticamente cualquier otro grupo de trabajadores informales. El proceso-modelo se compone de una serie de actividades que se describen a continuación:

- a. **Asesoramiento de las condiciones actuales del sector:** es necesario determinar el tipo de negocios o categorías que se realizan, indagar sobre conocimientos de informática, horarios de trabajo, distribución de labores, utilización de registros, proveedores, costos incurridos, tipos de financiamiento, género, edad, dependientes, experiencia en el trabajo y conformidad a ser capacitados, entre otros datos que se consideren importantes para la región en la que se planea implementar la gestión. De manera primordial es necesario captar la cantidad de puestos, localización específica y tipo de actividad de manera que se pueda generar una base de datos con toda la información relevante. Por medio de la definición de categorías de actividades de acuerdo a los productos y servicios ofrecidos se logrará determinar la afinidad y finalidad de ciertos productos para luego integrarlos en un mismo grupo y generar las categorías de negocios. En términos generales, esta indagación ayuda a establecer una base de conocimiento preliminar que permite reconocer la realidad del sector y guía los pasos siguientes.

Durante esta fase inicial se recomienda recolectar información a través de entrevistas con personas que se desempeñan en actividades informales de modo que se pueda investigar cómo los individuos y las comunidades laborales obtienen, utilizan y comunican la información crítica para sus actividades económicas. Se debe observar e indagar a los involucrados para identificar las redes existentes y potenciales de trabajadores informales de manera que se puedan definir acciones tendientes a propiciar su fortalecimiento y proporcionar asistencia a través de capacitaciones.

- b. **Identificación de las necesidades del sector:** a partir del reconocimiento de la situación actual del área en estudio, el personal a cargo de la implementación del proyecto estará en posición de identificar las necesidades del sector, las cuales se pueden dar en educación, asesoramiento técnico, capacitación en temas específicos, financiamiento, infraestructura, apoyo social, entre otras. En el desarrollo de este punto es importante emplear un

enfoque participativo/acción en el cual el equipo investigativo permita que la información fluya desde el actor investigado para delinear acciones de intervención de acuerdo al conocimiento obtenido.

- c. **Organización, procesamiento y análisis de datos:** esto se debe realizar a medida que avanza el proyecto para garantizar que todos los datos relevantes se identifiquen y se mantengan en una base de datos de fácil acceso. Información referente al acceso a internet y medios tecnológicos en el área es necesaria en cualquiera de los casos en los que se implemente el proyecto.
- d. **Identificación de flujos de procesos actuales y planteamiento de mejoras a los mismos:** se hace necesaria una descripción de los procesos de trabajo de cada categoría de negocio identificada. Los flujos de procesos permiten documentar el proceso actual, hacer una evaluación sobre la manera como se realiza el trabajo y sugerir mejoras. Debido a las condiciones en las que se desempeñan los trabajadores informales, se hace necesario un planteamiento completo del flujo de trabajo de manera que se determinen las actividades productivas y las no productivas, desde el momento en que el trabajador sale de su casa para dirigirse a su local de trabajo hasta el momento en que su labor culmina y regresa al hogar. De esta manera, un planteamiento completo del día laboral permitirá asesorar necesidades de transporte así como actividades concernientes a la vida social y familiar del trabajador las cuales pueden influir en mayor o menor grado en el desarrollo de la labor informal.
- e. **Determinación de medidas de productividad relevantes al sector:** el análisis de las condiciones actuales de trabajo del sector informal proveerá información preliminar sobre aspectos de productividad relevantes al sector en estudio. De manera específica, en esta fase el proyecto busca determinar si existen registros para identificar niveles de productividad existentes para luego establecer aspectos que deben mejorar e introducir acciones que mejoren las condiciones de trabajo.
- f. **Identificación de capacidades existentes y determinación de áreas en las que se requiere capacitación:** esto se refiere al diseño e implementación de un programa de capacitación que debe empezar con la evaluación de habilidades existentes en el trabajador informal. Las habilidades podrán darse en áreas técnicas o no técnicas como son las referentes a conocimientos sobre gestión de negocios, contabilidad y finanzas, entre otras. Esta evaluación se debe realizar de acuerdo a las necesidades del trabajo y la realidad actual de las categorías del área informal en estudio. La evaluación de los procesos de adaptación y familiarización con las TIC se realizará a través de la medición de habilidades usando grupos de control (no participantes) y la población de trabajadores informales que forme parte del proyecto. El énfasis de los programas a diseñar debe ser el de mejorar competencias y condiciones de vida y de trabajo, buscando propiciar una movilidad ocupacional favorable; se requiere adoptar estos programas de manera sostenida y con perspectiva de corto, mediano y largo plazo.
- g. **Ofrecimiento de capacitaciones, evaluación de logros y seguimiento para la sostenibilidad del proyecto:** esto involucra el diseño del plan de implementación y de talleres requeridos, preparación de material y contenido de capacitaciones conforme a la información recabada. Posteriormente al ofrecimiento de capacitaciones se debe proceder a la evaluación de logros alcanzados lo cual se logra mediante entrevistas a trabajadores participantes. El seguimiento requerido para la sostenibilidad del proyecto debe ser una acción conjunta respaldada por asociaciones gubernamentales locales y organizaciones sociales civiles capaces de ofrecer la flexibilidad y los conocimientos requeridos para proveer soporte a programas de capacitación y asesoramiento de acuerdo a las condiciones del sector.
- h. **Identificación de oportunidades presentes y futuras en el sector informal del área:** toda acción llevada a cabo para mejorar las actividades del sector informal debe ir acompañada por una evaluación de las oportunidades existentes en el área. El equipo evaluador debe ser capaz de visualizar las oportunidades a corto, mediano y largo plazo de modo que se puedan desarrollar planes estratégicos encaminados a obtener el mayor beneficio en pro del mejoramiento de las actividades del sector y por ende de los ingresos del trabajador informal. La identificación de categorías del sector informal con mayores perspectivas de crecimiento para avanzar en procesos de modernización es una actividad esencial en este sentido. De igual manera, el continuo uso de modernas tecnologías de información y comunicación para fortalecer las actividades de la economía informal se hace necesario. La planificación del futuro del sector informal en términos estratégicos puede incluir entre otros aspectos: métodos para asegurar los rubros del negocio informal, tipos de seguros disponibles, identificación de

producto o servicio con mayor potencial de venta, así como también la dinámica de las TIC y su posible aplicación al sector informal.

- i. **Finalización y análisis del proceso modelo:** el proceso modelo para el uso de las TIC para mejorar las actividades en la economía informal posee también una gama de actividades analizadas como flujos de procesos, por medio de gráficas explicativas de las mejoras productivas asociadas a ellas. Estas gráficas analíticas, así como las modificaciones realizadas aplicables de las TIC para mejorar los procesos económicos y, sobre todo, la calidad de vida de los trabajadores informales, son resultados muy importantes del análisis de este proceso modelo identificado, así como también el interesante análisis de la productividad del sector estudiado.

4.2 IMPLEMENTACIÓN

4.2.1 PROGRAMA DE GENERACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Al finalizar la fase de investigación en el área de Calidonia, se procedió a definir temas en los cuales los beneficiarios y posibles participantes poseen deficiencias en el manejo. Además, en la mayoría de los casos no existía evidencia de la utilización de las TIC para beneficio de los puestos de trabajo ni mucho menos en los hogares de los trabajadores informales. La única categoría que demostró el uso de las TIC fue la de Celulares, por el tipo de actividad realizada. La estrategia de intervención a desarrollar se articula por medio del diseño, elaboración y ejecución de talleres de capacitación los cuales son preparados en dos vías: la primera se enfoca en temas generales, en las cuales las cuatro categorías identificadas pudieron participar; y la segunda en temas específicos según la actividad realizada.

Los temas generales en los cuales pueden participar todas las categorías identificadas incluyen el uso de la computadora e internet y la gestión de negocios, mientras que en los temas específicos fueron incluidas la manipulación segura de alimentos y las técnicas de reparación de celulares. En la tabla 2 se muestra el número de trabajadores informales que aceptaron beneficiarse de los diferentes talleres de capacitación, de acuerdo con la categoría a la que pertenecen, según la venta de productos y servicios en el área de Calidonia, y que fueron identificados durante la fase inicial del proyecto.

Tabla 2: Información general de los talleres correspondientes a informática e internet básico

Identificación	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5
Duración	5 días	3 días	2 días	5 días	5 días
Lugar	Edificio Juan Ramón Poll, Infoplaza No. 40	Edificio Juan Ramón Poll, Infoplaza No. 40	Edificio Juan Ramón Poll, Infoplaza No. 40	Salón 6 – Facultad de Ingeniería de Sistemas - UTP	Edificio Juan Ramón Poll, Infoplaza No. 40
Horario	8:00 – 10:00 am	8:00 – 10:00 am	8:00 – 10:00 am	5:00 – 7:30 pm	8:00 – 10:00 am
Cantidad de participantes	10	10	10	14	10

Fuente: Base de datos del proyecto de investigación

Los talleres en Reparación de celulares, Manipulación segura de alimentos y Gestión de negocios se realizaron conforme se indica en la Tabla 3.

Tabla 3: Información general de los talleres correspondientes a Gestión de negocios, Reparación de celulares y Manipulación segura de alimentos

	Gestión de negocios		Reparación de celulares	Manipulación segura de alimentos
Identificación	Grupo 1	Grupo 2	Grupo único	Grupo único
Duración	2 días	2 días	5 días	2 días
Lugar	Salón 13 –Facultad de Ingeniería de Sistemas	Salón de Música – Municipio de	Local No. 8 Edificio Vendo Plaza	Salón 13 –Facultad de Ingeniería de Sistemas

	-UTP	Panamá en Calidonia		- UTP
Horario	8:00 – 10:00 am	8:00 – 10:00 am	6:00 – 9:00 pm	4:00 – 6:00 pm
Cantidad de participantes	13	11	11	11

Fuente: Base de datos del proyecto de investigación

Al finalizar la fase de implementación, se procedió a organizar la información levantada para realizar la medición de los resultados obtenidos con respecto al avance logrado en la adopción y apropiación de los nuevos conocimientos por parte de los participantes. El reto más importante fue evaluar la respuesta en tan poco tiempo, pero la evaluación se logró por medio de la identificación de casos individuales que reflejaban la evolución y aprendizaje de los trabajadores informales más claramente. Se hace una nueva selección de ocho beneficiarios que se destacaron por el aprovechamiento y aplicación de los conocimientos adquiridos en el programa. Los casos se construyen con toda la información, mantenida en la base de datos del proyecto, referente a su negocio, su participación y desempeño en las capacitaciones y otras actividades como la narrativa del impacto que ellos manifiestan han causado los conocimientos adquiridos no sólo para su negocio sino en su forma de ver el futuro.

Así por ejemplo, se tiene el caso de la **Participante C-36 (de la categoría de Alimentos):** La propietaria del puesto C-36 tiene 68 años de edad y es madre y abuela. Vive en las afueras de la Ciudad de Panamá, en el Corregimiento de Pedregal y por esta razón se levanta a tempranas horas de la mañana para llegar a Calidonia a las 5:30 am y abrir su puesto de plantas medicinales ubicado en el área conocida popularmente como el “Mercadito de Calidonia”. Esta trabajadora informal es una mujer emprendedora que ha viajado incluso a otros países para recibir capacitación sobre las plantas que vende en el área. Participa en el programa de capacitaciones del proyecto, asistiendo a tres (3) de los cuatro (4) talleres en Informática e internet básico, Gestión de Negocios y Manipulación Segura de Alimentos. Esta participante relata su experiencia con las siguientes palabras:

“Con la capacitación yo saque mi correo electrónico y me he podido comunicar con gente de Costa Rica que vende hierbas. Me siento muy orgullosa de lo que he logrado y los felicito sobre todo a la profesora por que ha tenido tanta paciencia con esta vieja al enseñarnos. No es cualquiera quien hace eso, en un día, en dos días, en una semana no se aprende hay que dedicarle tiempo”.

Esta participante declara que ha implementado temas específicos de la Capacitación en Gestión de Negocios, como: contacto con el cliente, mercadeo y proveedores. También, utiliza buscadores para encontrar información que le sea de utilidad tanto para el negocio como para actividades personales, incluso comunicándose por correo electrónico y mensajería instantánea con las personas que conoció en Costa Rica. Además, menciona que desea obtener conocimientos avanzados de informática para confeccionar sus propios afiches promocionales del negocio y tarjetas de presentación.

Este es un ejemplo de los casos individuales de personas que con las orientaciones y capacitaciones recibidas lograron mejorar su práctica empresarial y renovar sus metas hacia futuro. Los archivos video gráficos relatan los testimonios y evidencian el potencial que tienen los conocimientos en las TIC para el desarrollo efectivo de negocios y otros aspectos que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos. Estas personas que han podido manejar sus nuevas capacidades son líderes capaces de ayudar a muchos otros que como ellos han visto en la actividad informal, una solución a sus problemas y un medio para la subsistencia de sus seres queridos.

4.3 ANÁLISIS DE PRODUCTIVIDAD

Con los resultados de las entrevistas de campo realizadas, las capacitaciones y toda la información recabada fue posible hacer un análisis preliminar de las condiciones actuales del sector informal de Calidonia en términos de productividad. Se encontró que existen registros escasos e incompletos que pueden ser utilizados para establecer niveles de productividad de la labor informal del área, pero con márgenes de error altos. Sin embargo, con la instrucción que ha sido recibida tanto en negocios como en el uso de herramientas de oficina en los cursos de informática básica, se pueden, por ejemplo, tabular de forma ordenada los costos y gastos de materia prima, almacenamiento, transporte, número de artículos defectuosos y desperdicios, total de horas diarias laborables, etc., para mejorar la evaluación de la productividad de los trabajadores informales por categoría y a la vez medir el

impacto de las medidas que ya han empezado a tomar para mejorar sus condiciones de operación y gestión de negocios, que sin dudas pueden aumentar sus niveles de desempeño.

Al medir la productividad utilizando estos procedimientos y después de realizar las mejoras basadas en prácticas productivas en cada categoría, se logra establecer una base que luego se convierte en un programa de mejora continua con el propósito de alcanzar niveles óptimos de productividad, competitividad y calidad de vida para todos los participantes. Entre los factores más importantes a considerar dentro de este programa se encuentran:

Proveedores: la relación que el trabajador informal sostenga con su(s) proveedor(es) representa un aspecto que impacta la productividad en gran medida ya que, por medio de esta relación se establecen precios de compra de mercancía o productos para la venta posterior, condiciones y horarios de entrega y niveles de calidad entre otros factores. Es necesario llevar registros concernientes a dichos factores, gestionar e implementar maneras para mejorar niveles de productividad y medir nuevamente el factor en estudio para determinar mejoras alcanzadas.

Transporte: la actividad de traslado que el trabajador informal realiza en el desarrollo de su día laboral influyen en niveles de productividad, por ejemplo: el traslado de su hogar al local de trabajo y viceversa, y al realizar actividades concernientes al negocio como la compra de materia prima, contacto con proveedores y atención a clientes consumen tiempo y dinero impactando directamente las ganancias del negocio. La disminución en el número de viajes o en el tiempo consumido en cada viaje ayudará a mejorar los niveles de productividad.

Artículos defectuosos o desperdicios: dependiendo de la categoría se pueden tener artículos defectuosos o desperdicios. Por ejemplo, en el caso de alimentos y servicios se tienen desperdicios los cuales pueden ser sobrantes, errores o materia prima en malas condiciones, en el caso de mercancía seca y celulares se pueden tener artículos defectuosos. El control de estos factores que de cualquier modo implican pérdidas es esencial y se logra fácilmente a través de registros rigurosos por parte del dueño del negocio.

Horas laborables: el horario de labores del trabajador informal y del ayudante o familiar que se desempeñe en el puesto de trabajo determina directamente los niveles de productividad del negocio. Es necesario realizar una descripción detallada de las actividades llevadas a cabo desde el momento en que empieza el día laboral hasta el momento en el que culmina, incluyendo especialmente aquellas actividades realizadas cuando no hay clientes en espera, tiempo que siempre debe ser utilizado para realizar labores asociadas al negocio.

Mano de obra: los costos de mano de obra se logran reduciendo la cantidad de tiempo que el trabajador utiliza para ejecutar un trabajo. Cuanto menor sea el tiempo perdido menor resulta el costo por lo tanto el entendimiento claro por parte del trabajador sobre qué actividad es requerida y cuál añade valor comparado con aquellas que representan pérdidas es básico.

Archivos y registros: mantener archivos y registros que puede ser manual o electrónico es de primordial importancia en el desarrollo y mejoramiento de cualquier negocio ya que a partir de su análisis se pueden implementar acciones que representen ahorro en tiempo y posiblemente dinero.

4.4 SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

La participación de entidades gubernamentales y privadas capaces de dar el seguimiento necesario y constante a este tipo de proyecto en el presente y futuro es de vital importancia. Para lograr esta participación se llevaron a cabo reuniones con representantes de instituciones gubernamentales, con el propósito de definir maneras en las que se podían involucrar para viabilizar la sostenibilidad del proyecto. Se destacan las siguientes alianzas:

Centros comunitarios de acceso a internet (Infoplazas): Un socio de vital importancia para el desarrollo de las capacitaciones en informática básica lo constituyó la Alcaldía de Panamá ya que, es responsable por administrar el programa nacional de Infoplazas a través de la Gerencia Social, Subgerencia de Cultura. Con representantes de esta entidad se establecieron alianzas para que los colaboradores de las Infoplazas contaran con el material utilizado en la capacitación sobre Informática e internet básico y pudieran de esta forma convertirse en multiplicadores del curso, beneficiando a otros potenciales usuarios. Además, para promover el uso de sus instalaciones ofrecieron a los beneficiarios la oportunidad de utilizar el local, que queda próximo a sus puestos de trabajo, como usuarios registrados con cinco horas sin costo alguno. Posteriormente, como cualquier ciudadano

tendrían el beneficio de pagar un bajo costo por el uso de las instalaciones. Esta estrategia tiene el beneficio adicional de que se minimizan las barreras de adopción de las TIC, señaladas por Loader and Keeble's, 2004, que surgen al tener que dirigirse a lugares distantes no asociados al habitual entorno en el que realizan su actividad.

Instituto Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH). La participación del INADEH como entidad colaboradora del proyecto se vislumbra desde dos perspectivas importantes. En una primera instancia se verificó la oferta y recursos con que cuenta el INADEH acorde con las líneas definidas como prioritarias para fortalecer las competencias de los trabajadores informales, para aprovecharlas al máximo y evitar duplicaciones que afecten la sostenibilidad del programa. En un segundo paso y de una manera más general, se buscó establecer una alianza de cooperación con la institución, para cooperar en la realización de nuevos proyectos que posean un fuerte componente social o en la segunda fase del proyecto.

Ministerio de Desarrollo Social (MIDES). Los representantes del MIDES mostraron su interés en las actividades, metodología y potencial aplicación del proyecto en otras regiones del país. Se llegaron a destacar algunas actividades y potenciales compromisos del MIDES para establecer vínculos entre las instituciones que desarrollaron el proyecto, tales como:

- El MIDES podría apoyar al proyecto a través del Programa de Redes Territoriales que se desarrolla en las comunidades rurales del país, aprovechando la experiencia en la conformación de redes sociales comunitarias que es integrada por líderes de la comunidad. Así se podrían implementar acciones similares a las ejecutadas por el proyecto de manera sistémica y coordinada en todo el país.
- Coordinar la formulación y ejecución de programas y proyectos que beneficien a la población pobre y de extrema pobreza con la Universidad Tecnológica de Panamá, a través del Convenio MIDES - UTP.

Como se puede apreciar, el potencial existente para la integración de proyectos de investigación participativa al quehacer público y privado para el beneficio de las comunidades más necesitadas en Panamá es inmenso.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Las contribuciones que se lograron con este proyecto al desarrollo del país tienen un gran potencial por la magnitud del ejercicio informal en la economía de Panamá. Estas contribuciones incluyen el ambiente favorable de trabajo que se pudo instaurar entre investigadores y el grupo objeto de estudio. Además, se pudo lograr un acercamiento entre los grupos y organizaciones gubernamentales encargadas de proporcionar el apoyo necesario para que personas y grupos con emprendimientos empresariales puedan hacerlo de una manera segura, sostenible, exitosa y con el máximo beneficio para todos los involucrados y sus dependientes.
- La experiencia del programa de capacitaciones demostró claramente las oportunidades para definir un mapa de ruta que cualquier miembro de la sociedad pueda seguir en su búsqueda por el mejoramiento en su calidad de vida, a través del trabajo digno y productivo.
- Gracias a la contribución del patrocinador, el equipo investigador contó con los fondos necesarios para llevar a cabo las tareas que fueron diseñadas para conocer los elementos claves que caracterizan la actividad informal en el área de estudio. Una segunda fase sería imprescindible para no perder el avance logrado y poder beneficiar a muchas más personas del casi tres cuartos (3/4) de millón de personas que participan del sector informal en Panamá.
- Se puso en evidencia de una manera cualitativa el impacto de las acciones realizadas por medio de las transformaciones que se observaron y documentaron entre los participantes del estudio. Se recomienda implementar la segunda fase del proyecto con el grupo de personas que han participado de la primera fase, por su familiaridad y nexos con el grupo de investigación y para aprovechar los avances alcanzados. Con esto se podría consolidar la evaluación del impacto de las acciones implementadas en esta investigación.
- Se recomienda que se realice un segundo proyecto en el cual se aplique el proceso modelo en una región del país diferente a Calidonia con características más rurales. De esta manera se puede lograr una cobertura mayor y mejorar las posibilidades de un programa nacional a mayor escala.

REFERENCIAS

- Banco Mundial, 2006. Reprint. "Size and Measurement of the Informal Economy in 110 Countries around the World." Presentation by F.Schneider, Canberra, Australia, July 2002. Disponible en http://rru.worldbank.org/Documents/PapersLinks/informal_economy.pdf.
- International Telecommunication Union (ITU), World Telecommunication Development Report: Measures of Access to the Information Society and Monitored Impact of ICTs on Global Development Goals." ITU: Geneva, Switzerland, 2004.
- Loader, B. D., & Keeble, L. Challenging the digital divide? A literature review of community informatics initiatives. York: Joseph Rowntree Foundation, 2004.
- Morgan, David L., *Combining qualitative and quantitative methods*. Portland, Portland State University, 2001.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Panorama Laboral 2011: América Latina y el Caribe. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2011. 144 p.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). El trabajo decente y el sector informal en los países del istmo centroamericano/ Trejos, Juan Diego. 2002 En: ILO Central American Multidisciplinary Technical Advisory Team. Publicado: San José, 2002
- Sampieri, R.H; Collado, C.F.; Lucio, P. B. "Metodología de la Investigación". Cuarta Edición. México: McGrawHill, 2006, 884 p.
- Scholz, R. W. and Tietje, O. Embedded case study methods: Integrating quantitative and qualitative knowledge. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002.
- Stake, Robert E. *The art of case study research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Focuses on actual case (Harper School) to discuss case selection, generalization issues, and case interpretation, 1995.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU). Informe sobre el desarrollo mundial de las telecomunicaciones: Evaluación de las TIC para el desarrollo económico y social. Resumen, 2006. Disponible en <http://robertoigarza.files.wordpress.com/2008/11/rep-evaluacion-de-las-tics-para-el-desarrollo-social-resumen-uit-2006.pdf>
- Yin, Robert K. (1994). Case Study Research. Design and Methods. London: SAGE, 1994.

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en las memorias de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito