



Palabra Clave

ISSN: 0122-8285

ISSN: 2027-534X

Universidad de La Sabana

Urribarrí, Raisa; Subinas, Jon  
Panamá: asimetría informativa durante la pandemia en un país con brecha digital y prácticas zero-rating  
Palabra Clave, vol. 26, núm. 2, e2622, 2023, Abril-Junio  
Universidad de La Sabana

DOI: <https://doi.org/10.5294/pacla.2023.26.2.2>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64977451005>

- ▶ [Cómo citar el artículo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)

UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
[redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Panamá: asimetría informativa durante la pandemia en un país con brecha digital y prácticas *zero-rating*

Raisa Urribarri<sup>1</sup>  
Jon Subinas<sup>2</sup>

Recibido: 25/04/2022  
Aprobado por pares: 16/07/2022

Enviado a pares: 10/05/2022  
Aceptado: 29/08/2022

DOI: 10.5294/pacla.2023.26.2.2


**Para citar este artículo / to reference this article / para citar este artigo**

Urribarri, R. y Subinas, J. (2023). Panamá: asimetría informativa durante la pandemia en un país con brecha digital y prácticas *zero-rating*. *Palabra Clave*, 26(2), e2622. <https://doi.org/10.5294/pacla.2023.26.2.2>

## Resumen

Se presentan los resultados de una investigación de tipo exploratorio-descriptivo que tuvo como objetivo conocer cómo se informaron las personas en Panamá durante la pandemia (mayo 2021-enero 2022), tomando en cuenta la brecha digital y la existencia de prácticas *zero-rating*, a través de las cuales los usuarios de telefonía móvil acceden a servicios digitales libres de costo. El estudio se desarrolló en cuatro fases consecutivas a través de una metodología mixta que incluyó la sistematización de datos secundarios, la aplicación de tres encuestas en línea y la realización de ocho grupos focales presenciales en seis de las diez provincias del país y dos de las tres comarcas indígenas con rango provincial. Los hallazgos revelan el uso emergente de aplicaciones de mensajería instantánea y de las redes sociales para obtener información sobre los asuntos del país; amplias asimetrías en el acceso a los distintos medios y canales informativos, y poca confianza en los mensajes que circulan a través de estos. A la luz de los referentes teóricos sobre los derechos de los receptores, el derecho a la información y la

---

1  <https://orcid.org/0000-0002-6466-125X>. Centro Internacional de Estudios Políticos y Sociales, Panamá. [rurribarri@cieps.org.pa](mailto:rurribarri@cieps.org.pa)

2 <https://orcid.org/0000-0001-9250-0747>. Centro Internacional de Estudios Políticos y Sociales, Panamá. [jsubinas@cieps.org.pa](mailto:jsubinas@cieps.org.pa)

brecha digital, las situaciones halladas podrían estar atravesadas por la asimetría territorial, una de las expresiones de la desigualdad social del país. Dado el uso extendido de aplicaciones de mensajería instantánea, especialmente WhatsApp, disponibles sin costo en los planes de telefonía móvil prepagada, luce necesario el desarrollo de un estudio específico sobre el impacto de las prácticas *zero-rating* en el consumo informativo, especialmente en el contexto de poblaciones socialmente vulnerables, tanto en Panamá como en otros países de la región donde la brecha digital es acusada y existen este tipo de convenimientos entre las empresas de telefonía y plataformas de servicios digitales.

### **Palabras clave (Fuente: tesauro de la Unesco)**

Brecha digital; comunicación; derecho a la información; desigualdad social; pandemia; *zero-rating*.

# Panama: Information Asymmetry during the Pandemic in a Country with a Digital Divide and Zero-Rating Practices

## **Abstract**

We present the results of an exploratory-descriptive study that aimed to know how people in Panama were informed during the pandemic (May 2021–January 2022), considering the digital divide and zero-rating practices through which mobile phone users access digital services free of cost. The study was conducted in four consecutive phases using a mixed methodology that included secondary data systematization, three online surveys, and eight in-person focus groups in six of the country's ten provinces and two of the three indigenous regions with provincial rank. The findings reveal the emerging use of instant messaging applications and social media to obtain information on the country's affairs, vast asymmetries in access to the different media and information channels, and little trust in their messages. In light of the theoretical references on the rights of recipients, the right to information, and the digital divide, the situations found could be a litany of territorial asymmetry, one of the expressions of social inequality in the country. Given the widespread use of instant messaging applications, especially WhatsApp, available free of charge in prepaid data plans, a specific study on the impact of zero-rating practices on information consumption seems necessary, especially in socially vulnerable populations in Panama and other countries where the digital divide is pronounced and this type of agreement exists between telephone companies and digital service platforms.

## **Keywords (Source: Unesco Thesaurus)**

Digital divide; communication; right to information; social inequality; pandemics; zero rating.

# Panamá: assimetria informacional durante a pandemia num país com lacuna digital e práticas *zero-rating*

## Resumo

Neste artigo, são apresentados os resultados de uma pesquisa de tipo exploratório-descritivo que teve o objetivo de conhecer como as pessoas no Panamá se informaram durante a pandemia ocasionada pela covid-19 (maio 2021-janeiro 2022), considerando a lacuna digital e a existência de práticas *zero-rating*, a partir das quais os usuários de telefonia móvel têm acesso a serviços digitais livres de custo. O estudo foi desenvolvido em quatro fases consecutivas por meio de uma metodologia mista que incluiu a sistematização de dados secundários, a aplicação de três enquetes on-line e a realização de oito grupos focais presenciais em seis das dez províncias do Panamá e duas das três comarcas indígenas com característica provincial. Os achados revelam o uso emergente de aplicativos de mensagem instantânea e das redes sociais para obter informações sobre os assuntos do país, além de amplas assimetrias no acesso aos diferentes meios e canais informacionais, e pouca confiança nas mensagens que circulam por eles. À luz dos referenciais teóricos sobre os direitos dos receptores, sobre o direito à informação e a lacuna digital, as situações encontradas poderiam estar permeadas pela assimetria territorial, uma das expressões da desigualdade social do país. Tendo em vista o uso estendido de aplicativos de mensagem instantânea, especialmente o WhatsApp, disponíveis sem custo nos planos de telefonia móvel pré-paga, é necessário o desenvolvimento de um estudo específico sobre o impacto das práticas *zero-rating* no consumo informacional, especialmente no contexto de populações socialmente vulneráveis, tanto no Panamá quanto em outros países da região, onde a lacuna digital é registrada e existem esse tipo de acordos entre as empresas de telefonia e as plataformas de serviços digitais.

## Palavras-chave (Fonte: tesouro da Unesco)

Lacuna digital; comunicação; direito à informação; desigualdade social; pandemia; *zero-rating*.

La pandemia reveló problemas de larga data vinculados con la desigualdad social, entre ellos la brecha digital, un fenómeno que cobró relevancia en Panamá a raíz de las dificultades que tuvieron los sectores más vulnerables para acceder a la educación en línea (Urribarri, 2021). Pero, además de la educativa, otras actividades resultaron afectadas por la brecha digital. Declarada la emergencia sanitaria y, en medio de una gran incertidumbre, los medios de comunicación enfrentaron algunas restricciones. Los periódicos, por ejemplo, se vieron imposibilitados para imprimir, pero siguieron informando a través de sus plataformas en línea y redes sociales (Saltiel, 2020), lo que afectó también el acceso a la información de ciertos sectores de la población.

¿Cómo se informaron las personas en Panamá? ¿Afectó la brecha digital el derecho a la información? ¿A qué tipo de medios accedieron las personas de distintos sectores sociales? ¿Qué impacto tuvieron las prácticas *zero-rating* en el acceso a la información? Estas fueron las preguntas que motivaron la investigación, en el contexto de Panamá, un país con una alta desigualdad social y marcados desequilibrios territoriales (Astudillo *et al.*, 2019), lo que ha llevado a que sea definido como dual, “destacando la dualidad urbano-rural y la dualidad ciudad-comarcas” (PNUD, 2019, p. 63). Asimismo, un país con una alta concentración mediática (Luna, 2014) y una brecha digital acusada, y en el cual, desde 2015, se llevan a cabo prácticas de tarifa cero (*zero-rating*).

En 2008, una consulta sobre medios de comunicación y democracia (Luna, 2013) mostraba que en Panamá la televisión tenía la preferencia del 97,9% de las personas. En 2021, los resultados de la II Encuesta de Ciudadanía y Derechos, del Centro Internacional de Estudios Políticos y Sociales (Cieps), revelaron que, si bien la amplia mayoría de la población se informaba de los asuntos del país mediante la televisión, los medios disponibles en internet y redes sociales estaban desplazando a los periódicos y a la radio, una situación que, por lo demás, también se observa a escala global, según indican los resultados del último estudio del Instituto Reuters para el estudio del Periodismo, de la Universidad de Oxford (Digital News Report 2022).

No obstante, la amplia desigualdad social tiene un correlato digital, por lo que no todos los grupos sociales tienen la posibilidad de acceder a los nuevos medios digitales en las mismas condiciones. Las cifras oficiales de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, el ente regulador de las telecomunicaciones, indican que, al cierre del 2020, la penetración de internet era del 48,3% y que solo 13,9% de la población contaba con internet fijo (ASEP, 2021a). La penetración celular móvil, en contraste, fue del 142,8%, pero, del total de líneas móviles, el 87% eran prepagadas (ASEP, 2021b), lo cual quiere decir que un grueso porcentaje de los panameños depende de recargas periódicas para tener acceso a este servicio.

La Encuesta de Hogares, del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)<sup>3</sup>, reveló una asimetría de acceso a internet y a computadoras de marca territorial. En los hogares de la provincia de Panamá la tenencia de computadoras y conexión a internet era cercana al 50%, mientras que en las comarcas indígenas no llegaba al 10%.

A pesar de esta brecha, el uso de algunas herramientas digitales no ha dejado de crecer (Kemp, 2020), una tendencia que se vio potenciada durante la pandemia debido a la utilización por parte de entes clave, como los rectores de la salud (AIG, 2020) y de la educación (Archer, 2020), de aplicaciones libres de costo, como WhatsApp, debido a la existencia de convenimientos oficiales y prácticas *zero-rating* (Ministerio de la Presidencia, 2021). Las prácticas *zero-rating* consisten en acuerdos entre las operadoras de telefonía móvil y algunas empresas proveedoras de servicios para excluir a los clientes finales del cobro por el uso de los datos para acceder a aplicaciones y contenidos específicos (Lufrano, 2018).

Desde sus inicios, tras el lanzamiento de Free Basics por parte de Facebook en 2013, esta estrategia comercial, supuestamente dirigida a aliviar la brecha digital, estuvo rodeada de cuestionamientos, dado que privilegia el tráfico y consumo de contenidos de sitios específicos –no a la internet libre y abierta– que terminan siendo los preferidos, en lugar de los que re-

---

3 Los datos fueron calculados de la base de datos de la Encuesta de Propósitos Múltiples solicitada por el Centro Internacional de Estudios Políticos y Sociales (Cieps). En la web del INEC (s.f.) no están disponibles todos los incumbentes.

quieren datos tarifados. En Panamá, estas prácticas comenzaron a implementarse en 2015, pero la información sobre los convenimientos entre los operadores y las telefónicas es opaca.

En noviembre y diciembre de 2021, con base en la ley de acceso a la información pública, se hicieron dos requerimientos específicos a la ASEP para conocer los detalles de las prácticas *zero-rating*. En la primera consulta, el ente regulador confirmó que, gracias a un convenio oficial, las cuatro operadoras de telefonía móvil del país desarrollaban estas prácticas, pero solo para proveer “acceso a contenidos de tipo educativo a estudiantes y docentes” (ASEP, 2021c). No obstante, la publicidad de estas empresas permitió verificar que, al margen de ese convenio, la mayoría de las operadoras ofrecían el acceso gratuito a plataformas de mensajería instantánea, como WhatsApp, dentro de los planes prepagados. Con base en esta evidencia, se hizo un segundo requerimiento de información a la ASEP. La institución respondió que no podía suministrarla, por ser “propia de cada operador” (2021d). Los voceros de los operadores consultados, por su parte, declinaron la solicitud de entrevistas.

A escala internacional los estudios sobre el consumo de noticias son amplios y, durante la pandemia, se han abordado diversas aristas del problema, especialmente la infodemia y la desinformación; no obstante, una revisión exhaustiva de la literatura no arrojó antecedentes sobre investigaciones previas acerca de las asimetrías informativas que pudieran haberse producido en un país con una amplia brecha digital, donde existen prácticas *zero-rating*, un asunto usualmente abordado por los estudiosos del derecho y las telecomunicaciones. Por tal razón, la investigación tuvo una orientación comprensiva, de tipo exploratorio-descriptivo.

El estudio se realizó a través de una metodología mixta, con dos etapas diferenciadas. La primera, basada en tres encuestas en línea, en las que se consiguieron 2.837 respuestas, estuvo dirigida a generar una descripción general de la situación en el país. En las dos primeras consultas, como se suponía, la población capitalina, de recursos económicos altos y estudios universitarios, estuvo sobrerrepresentada, razón por la cual se aplicó

una tercera, direccionada a sectores rurales e indígenas, con la intención de vencer esos sesgos. Los resultados obtenidos mostraron diferencias interesantes, por lo que se desarrolló una etapa cualitativa presencial dirigida a profundizar en los hallazgos.

En la segunda etapa se realizaron ocho grupos focales en seis de las diez provincias del país y dos de las tres comarcas indígenas con rango provincial, donde la brecha digital es muy acusada, lo cual permitió conocer de primera mano las situaciones experimentadas por grupos humanos usualmente no representados en las consultas hechas a través de canales digitales.

En las páginas que siguen se presentan, en primer lugar, los referentes teóricos que orientaron el trabajo y sirvieron de base para el análisis de los resultados y la elaboración de las conclusiones. Asimismo, se detalla la metodología desarrollada y se explican los métodos, las herramientas y los procedimientos utilizados en cada una de las fases. Posteriormente, se ofrecen los resultados, agrupados en dos secciones. La primera muestra los hallazgos más relevantes de las encuestas en línea y la segunda, de corte cualitativo, describe las situaciones halladas en los grupos focales mediante el relato y los testimonios de los participantes. El texto finaliza con el análisis de los resultados y presenta, a modo de conclusiones, una reflexión sobre el derecho a la información en un contexto de desigualdad social y digital, asunto que sin duda requiere ser estudiado con mayor profundidad en países que, como Panamá, tienen una brecha digital acusada y cuentan con prácticas poco transparentes de *zero-rating*.

## Referentes teóricos

Tres referentes teóricos orientaron la investigación: los derechos de los receptores en el contexto del derecho a la comunicación, el derecho a la información y la brecha digital desde una perspectiva social. El concepto del derecho a la comunicación asumido en este estudio es el desarrollado por Antonio Pasquali, quien describe los elementos fundamentales que lo componen, entre ellos la libertad de canal, esto es, “la facultad que tienen los receptores de hacer uso de los canales artificiales que se deseen para el envío o recepción de mensajes, sin condicionamientos, supervisiones, es-

pionajes ni ruidos” (2012, p. 122). En cuanto al derecho a la información, nos basamos en los planteamientos de Loreti (1995), quien lo vincula con la posibilidad que tengan las personas de acceder a los diferentes canales o medios de información. Tomando en cuenta que en la actualidad los medios son prevalentemente digitales, esta posibilidad resulta afectada en sociedades socialmente desiguales y con una brecha digital acusada.

Aunque el estudio de la brecha digital ha sido heterogéneo a lo largo de dos décadas (Van Dijk, 2000; 2020; Norris, 2001; Compaine, 2001; Galperín *et al.*, 2014; Robinson *et al.*, 2015), en este trabajo asumimos las formulaciones de Van Dijk (2020), quien la considera un subproducto de las desigualdades categóricas (en el sentido de Tilly, 2000) y, a la vez, un profundizador de ellas. En Panamá, la dualidad urbano-rural es una desigualdad categórica: menos del 5% de los 694 corregimientos son urbanos (INEC, 2020) y las zonas rurales, especialmente las indígenas, carecen de los recursos básicos que posibilitan el ejercicio del derecho a la información, entre ellos la conectividad.

## Metodología

Por ser un estudio de orientación comprensiva y de tipo exploratorio-descriptivo, la investigación no contó con variables e indicadores predeterminados. Se llevó a cabo en cuatro etapas consecutivas en las cuales se realizaron tres encuestas en línea<sup>4</sup> a través de las cuales se fueron decantando las preguntas que, posteriormente, se exploraron con mayor profundidad en los ocho grupos focales presenciales. En estos se preguntó a las personas: cómo se informan de los asuntos del país, si confían en la información que recibe y, si desconfían, cuál es la razón, además de qué usos les dan a su dispositivo digital y a su conexión a Internet.

La primera encuesta se realizó entre los meses de mayo y junio de 2021. Dos meses después se llevó a cabo la segunda con el fin de profundizar en las interrogantes surgidas en la primera. Ambas encuestas carecieron

---

4 Las encuestas en línea fueron encargadas al Cieps por la periodista María Gabriela Alvarado (2021) en el marco de un proyecto de alfabetización digital dirigido a conocer las fuentes de información de la ciudadanía panameña y la confianza en las fuentes informativas en el contexto de la pandemia. Los investigadores que suscriben este trabajo fueron los responsables del diseño, aplicación y análisis de las encuestas.

de un marco muestral predeterminado, pero se tomaron como referencia variables sociodemográficas en cuanto a sexo, edad, nivel de estudios, nivel de ingresos y lugar de residencia. Los cuestionarios se colocaron en un formulario en línea cuyo enlace fue distribuido a través de grupos de WhatsApp (muestreo “bola de nieve”) y de redes sociales. La tercera fase, orientada a personas que habitan en zonas rurales e indígenas, se realizó entre finales octubre y diciembre de 2021 y contó con el apoyo de la red de Infoplazas, una organización incubada en la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de Panamá, de la que dependen cerca de 300 centros comunitarios de acceso a internet ubicados en comunidades de difícil acceso.

**Tabla 1. Ficha técnica de las encuestas en línea**

	Procedimiento para seleccionar las unidades muestrales	Tamaño muestral	Técnica de recolección de datos	Universo	Fecha (2021)
<b>Encuesta I</b>	No probabilístico	n: 902	Encuesta en línea	N: República de Panamá	3-06 a 19-08
<b>Encuesta II</b>	No probabilístico	n: 699	Encuesta en línea	N: República de Panamá	21-07 a 11-08
<b>Encuesta III</b>	No probabilístico	n: 1.266	Encuesta en línea	N: Usuarios de Infoplazas	22-10 a 03-12

Fuente: elaboración propia.

En total, con las tres encuestas en línea se consiguieron 2.837 respuestas de personas de todo el país. En la primera, la población residente en la provincia de Panamá era un 71%, en la segunda un 67,3% y en la tercera un exiguo 4,8%. En cuanto al nivel de estudios, en la primera 68,4% reportaron un nivel de estudios universitarios, en la segunda 79,6% y en la tercera solo 17,9%. En cuanto a los ingresos, en la primera encuesta 48,6% contaba con ingresos familiares por encima de los US\$2.000 dólares mensuales; en la segunda un 51,4% tenía estos ingresos; pero en la tercera solo un 1,3% percibía US\$2.000 dólares mensuales o más por núcleo familiar.

En síntesis, los perfiles de las dos primeras encuestas corresponden en su gran mayoría a una población urbanita, universitaria, de ingresos altos, mientras que la tercera encuesta es mayoritariamente población rural, de ingresos bajos y con estudios básicos.

**Tabla 2. Características de las muestras de las encuestas en línea**

	Masculino	Femenino	Otro	18 a 29 años	30 o más años	50 o más años	Universitarios	Provincia Panamá	< US\$2,000	> \$400
I	39,1%	60,5%	0,3%	28,8%	45,6%	25,3%	68,4%	71%	48,6%	5,8%
II	32,9%	66,5%	0,6%	16,1%	58,4%	25,4%	79,6%	67,3%	51,4%	7,5%
III	48%	51,9%	0,1%	33,6%	39,3%	27,1%	17,9%	4,8%	1,3%	48,7%

Fuente: elaboración propia.

En la cuarta y última fase, también con el apoyo de la red de Infoplazas, se identificaron dentro de cada provincia y comarca –sin considerar las de Panamá y Panamá Oeste, que concentran el 81,3% de los corregimientos urbanos del país (INEC, 2020)– puntos de recogida de la información que fueran representativos de la situación social de cada una. Los grupos focales tuvieron lugar en las provincias de Bocas del Toro, Chiriquí, Veraguas, Los Santos, Colón y Darién, y las comarcas indígenas Emberá Wounaan y Ngäbe Buglé.

**Figura 1. División político-territorial de Panamá\***



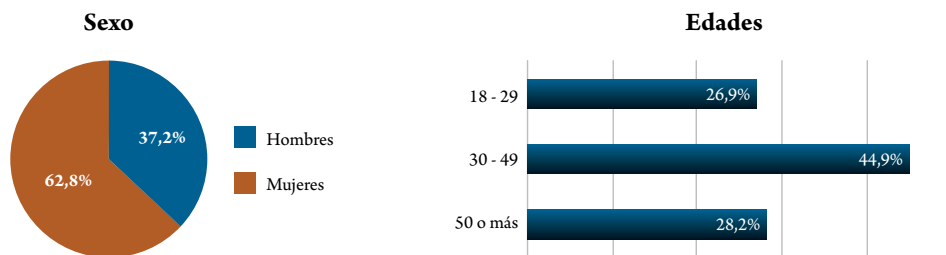
\* Las zonas rayadas corresponden a comarcas sin rango provincial.

Fuente: 123Hollic, actualizada por Milenioscuro.

Las coordinadoras de la red de Infoplazas colaboraron con la selección de una muestra estratificada por género, con una distribución por gru-

pos de edad. Por cada grupo focal de 10 personas se buscó que hubiera 3 personas de 18 a 29 años, 4 de 30 a 49 años y 3 de 50 y más años. Se procuró tener un grupo diverso y heterogéneo, que incluyera distintas diversidades humanas, teniendo en cuenta, como limitación, que una muestra tan pequeña difícilmente puede abarcar toda la diversidad étnica y cultural de Panamá. Los grupos focales se realizaron durante el mes de enero de 2022 y en total participaron 78 personas con las siguientes características: género mayoritariamente femenino y una distribución de la edad similar a los parámetros poblacionales.

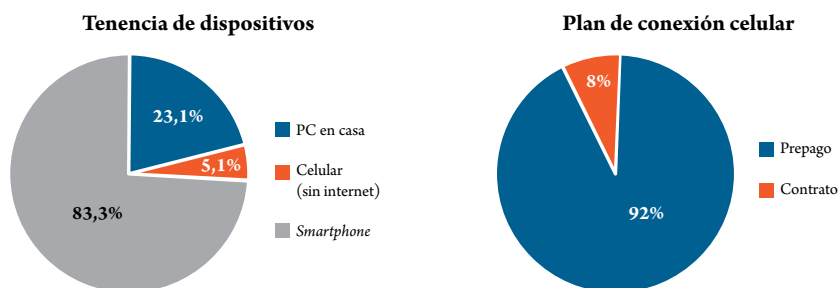
**Figura 2. Características de los participantes en los grupos focales**



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la tenencia de dispositivos y conexión a internet, la mayoría de las personas contaba con celulares con planes prepagados de datos. Solo 23,1% dijo tener computadora.

**Figura 3. Tenencia de dispositivos y conexiones de los participantes en los grupos focales**



Fuente: elaboración propia.

Además de tomar nota de las conversaciones utilizando un formato codificado, las sesiones fueron grabadas con la firma de un consentimiento informado<sup>5</sup> que les garantizó a los participantes la anonimización de sus respuestas. De las notas y los registros se extrajeron los testimonios que describen las situaciones halladas.

## Resultados

### Las encuestas en línea

Las consultas en línea revelaron con claridad la prevalencia del acceso a la información a través de medios digitales en las zonas urbanas versus la televisión y la comunicación entre amigos y familiares en las zonas rurales e indígenas. Asimismo, mostraron las asimetrías en el acceso a la información entre sectores sociales. En las dos primeras encuestas el consumo informativo a través de aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales es mayoritario, pero el grupo de mayores ingresos se informa por múltiples fuentes. Un elemento clave es la falta de confianza que genera la información que circula por redes sociales o grupos de mensajería instantánea. A la pregunta acerca del porqué, a pesar de la desconfianza, se accedía a ellas para obtener información, se mencionaron dos razones: la primera, que la información que brinda la televisión, la radio y la prensa les resulta insuficiente y, la segunda, que toda la información está disponible en esas plataformas.

En la tercera encuesta, orientada a personas de zonas rurales y comarcales, el medio más utilizado para informarse resultó ser la televisión; en segundo lugar, los amigos, conocidos y familiares, y en tercer lugar las aplicaciones de mensajería y redes sociales. A la pregunta acerca del porqué, a pesar de la desconfianza en redes sociales y aplicaciones de mensajería privada, se accedía a ellas para obtener información, las respuestas se invirtieron: en primer lugar, se contestó que toda información está disponible en esas plataformas y, la segunda, que la información que proveen la

---

5 El protocolo de investigación fue aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander, uno de los comités acreditados por el Comité Nacional de Bioética de la Investigación de Panamá (CNBI, s.f.).

televisión, la radio y la prensa les resulta insuficiente. Estos primeros resultados generales nos llevaron a profundizar la exploración atendiendo a los grupos focales.

## Los grupos focales

PROVINCIA DE CHIRIQUÍ. A la pregunta por cómo se informan sobre los asuntos del país, la respuesta fluyó con rapidez y hubo coincidencia entre los participantes: “a través de la televisión”. Sin embargo, fueron evidentes las diferencias en la manera de acceder a los contenidos. Las personas mayores señalaron que acostumbran a ver los espacios estelares de los noticieros, pero los más jóvenes prefieren seguir a estos medios por sus cuentas en redes sociales: “yo sigo las cuentas de los medios en redes sociales: es más rápido y cómodo. En el mismo teléfono me llegan las tendencias, lo importante”. A la hora de compartir la información que recibían, sin embargo, hubo coincidencia: “lo mando por WhatsApp a mis redes; es fácil y así entramos en la *conversación* y se complementa con lo que dicen otros”. A la segunda pregunta: ¿confían en la información que reciben?, respondieron con cautela: “los medios tradicionales son más serios, pero la política influye”. Otro agregó: “lo de las redes es a veces muy trivial, como basura, mandan cosas que alarman y causan mucho miedo. Alguien debería hacer algo sobre eso”. Sobre los usos de los equipos y conexiones, la mayoría dijo reservarlos para lo importante, sobre todo aquellos que tenían a su cargo niños y jóvenes en edad escolar porque: “con eso nada más se gasta la tarjeta”.

COMARCA NGÄBE-BUGLÉ. “Aquí es donde se coge mejor la señal”, respondió la joven que nos recibió en la sede de la Infoplaza, cuyo celular descansaba en la ventana. Esto explica la respuesta acerca de cómo se informan en la comunidad indígena: “*por otras personas*, porque aquí la señal es poca y, además, se va mucho la luz o hay sectores donde ni siquiera hay”. Aunque la mayoría dijo ver la televisión, alguien advirtió: “pero lo que informan los medios es dudoso, sobre todo lo que dicen de nosotros los Ngäbe; parece que distorsionan lo que dicen desde la ciudad, y solo vienen cuando hay un problema aquí”. Un par de jóvenes, sin embargo, dijo que habían instalado en sus teléfonos las aplicaciones de algunos medios de comunicación: “para no sentirnos tan aislados”. Pero ese lujo, agregaron, “no se lo

pueden dar todas las personas, menos quienes tienen niños y jóvenes en la escuela y tienen que comprar tarjetas para las clases”. El participante de mayor edad se quejó del avance de la tecnología: “antes había unos *radiocitos* de batería que se oían hasta en Hato Chamí,<sup>6</sup> ahora los muchachos tienen que ir a buscar señal en San Félix<sup>7</sup>”.

PROVINCIA DE BOCAS DEL TORO. La mayoría de las personas allí dijo informarse a través de la televisión, pero surgieron matices: “yo veo las noticias, pero cuando agarro el teléfono me llegan notificaciones de los sitios en los que estoy suscrito, por ejemplo, canales de noticias en YouTube”. Otro participante agregó: “yo escucho la radio local, pero no por el celular, porque el mío es gallito<sup>8</sup>”. Otros dijeron combinar medios e informantes: “yo veo los noticieros en sus turnos, pero también me informo a través de las redes; mis familiares o compañeros me mandan mensajes por WhatsApp cuando pasa algo importante”. Otra persona contó que usaba el teléfono para entretenerse y que seguía muchas cuentas en distintas redes sociales, de las “que uno no sabe ni quiénes son [sus dueños]”. Cuando se trata de información “seria”, sin embargo, la misma persona afirmó que buscaba en los medios y compartía lo que sabía entre sus conocidos: “para saber qué es verdad y qué no. Hay mucha cosa falsa en Instagram y Facebook, pero en los medios no”. Si yo estuviera en Panamá y tuviera poder, agregó otro, “buscaría a quienes ponen a correr estas noticias falsas, pero uno está en el campo y somos puros oidores, no podemos hacer nada, la información verdadera se ahoga”. Sobre los usos del celular e internet, la mayoría dijo que trataban de ahorrar los datos “para las tareas de los muchachos” y que, al terminarse la recarga, les quedaba *gratis* el WhatsApp.

PROVINCIA DE VERAGUAS. “La televisión, Instagram y, sobre todo, WhatsApp: así nos informamos”. Esa fue la respuesta rápida y espontánea de una de las participantes a la primera pregunta sobre cómo se informaban sobre los asuntos del país. Rápidamente, otra agregó: “y la radio, porque uno la sintoniza y no deja de hacer sus cosas”. Otras personas dijeron acudir por información “a la escuela, al puesto de salud o a través de amigos

---

6 Un lugar muy apartado.

7 El poblado urbano más cercano a la comunidad.

8 En Panamá les llaman “gallito” a los teléfonos celulares que no tienen conectividad a internet.

y conocidos”. Sobre cómo accedían a la información más importante, una participante señaló: “por WhatsApp, porque estoy en varios *grupos donde se comparten noticias*. Si creo que son importantes, las comparto, pero solo si es algo verdadero, porque no me gusta reenviar algo de lo que no estoy segura”. Quienes dijeron tener familiares en la capital afirmaron: “por WhatsApp nos informan de lo de allá y nosotros de lo de aquí”. Otra persona agregó: “el estado de WhatsApp es muy útil, así nos informan las maestras”. Sobre la confianza, uno de los participantes destacó: “yo confío más en las noticias de la televisión y de la radio, pero también en lo que me dicen por WhatsApp las *personas en las que confío*”. Sobre los usos del celular, todos coincidieron en que lo dedicaban a las clases en línea mediante WhatsApp: “algo muy complicado, porque no todos los estudiantes tienen celulares y tenemos que hacer un esfuerzo para comprar uno y, después, para comprar las tarjetas de recarga. Algunas personas tuvieron que escoger entre comprar una libra de pollo o una tarjeta de internet”.

PROVINCIA DE LOS SANTOS. A la primera pregunta, sobre cómo se informaban sobre los asuntos del país, una joven respondió con seguridad y aportó, además, las razones: “[lo hago] por las plataformas de los canales tradicionales, porque no tengo que esperar a ver un programa, sino que la información me llega, es más cómodo, la busco yo misma, y además permite la interacción, compartir comentarios”. Pero seguidamente la interrumpió un señor mayor: “si mi esposa pone la televisión a la hora de las noticias, yo me voy, porque *no creo en los medios de comunicación*, están amañados. Nosotros tenemos grupos en los que compartimos información que circula en las redes fuera de aquí, sobre todo por Facebook y WhatsApp, pero son cosas que yo someto a mi discernimiento”. Instagram, Facebook y YouTube son las plataformas que los participantes más jóvenes dijeron consultar con frecuencia, sobre todo las cuentas de medios de comunicación, mientras que los de mayor edad apuntaron a la radio y a la televisión. La mayoría dijo compartir lo que consideraba interesante y valioso por WhatsApp, que “se ha convertido en un foro donde *uno se entera de información y la comparte*”.

Una persona destacó: “Llueve mucha información por todas partes; lo importante es ser capaz de detectar qué es verdad y qué no; por eso se-

lecciono, busco otras fuentes, mis propios grupos de gente en la que confío”. Otra señaló que la sobreinformación le generaba angustia. “Lo que transmiten las autoridades son como órdenes, pero también muy contradictorias; uno en verdad tiene poca posibilidad de saber qué es verdad. Uno no sabe en qué ni en quién creer”. Alguien agregó: “es una espiral, como las cadenas de audio por WhatsApp que uno recibe y ni siquiera sabe quién habla”. Otra persona sumó: “es que si se confiara en los medios de comunicación no se le haría caso a lo que circula en las redes”. Sobre los usos de los dispositivos y conexiones, la mayoría de los participantes dijo tener líneas celulares con planes ilimitados, internet fijo y computadoras. Los que tenían líneas móviles prepagadas con topes de consumo dijeron que ahorran los datos conectándose a internet mediante WiFi.<sup>9</sup>

PROVINCIA DE COLÓN. Sin dudar, la primera persona que participó en la conversación dijo: “yo me informo *por la televisión y por las redes sociales*”. Al preguntarle por cuentas específicas, señaló “las cuentas en Instagram de medios locales y de periodistas que antes cubrían la provincia y ahora son independientes”. El teléfono es el medio más utilizado para acceder a información de todo tipo, por múltiples canales, pero algunos, los mayores, sintonizan la TV, “puntualmente, solo para ver los noticieros”. Los más jóvenes, por el contrario, dijeron acceder a contenido noticioso a través de las redes sociales de los canales de TV, porque “los extras los dan en vivo”. Una persona dijo informarse a través de emisoras de radio local: “[lo hago] mientras manejo por asuntos de trabajo”. Algunos dijeron que la información que consideraban importante la compartían “a través de los *contactos o grupos de amigos de WhatsApp*”, aunque dudaban de los audios, “en los que no se sabe quién habla”. Sobre los usos que les dan a los dispositivos y conexiones, algunos mencionaron haber contratado servicios de internet fijo para que los hijos en edad escolar conectaran los celulares a través de WiFi, “sin tener que hacer recargas periódicas del celular, que son caras y no rinden”. Sobre los planes *zero-rating* algunos dijeron que eran útiles, pero que eran “solo limitados a WhatsApp”.

---

9 Los Santos es la provincia con menor nivel de pobreza multidimensional de Panamá y cuenta con dos universidades públicas y una universidad privada. En este grupo focal, que tuvo lugar en la biblioteca pública, donde funciona la Infoplaza, participaron algunos docentes universitarios.

PROVINCIA DE DARIÉN. A la primera pregunta, dos personas respondieron a modo de contrapunto: “nos informamos por medio de los *noticieros de la televisión y de las redes sociales*”; otros más dijeron que compartían la información que les llegaba en los grupos de WhatsApp a los que pertenecían. Unos señalaron que recibían información a través de emisoras de radio locales de corte religioso y que seguían cuentas de algunos medios en redes sociales mediante el celular. Comentaron que a esa zona “están llegando empresas pequeñas a poner fibra óptica en lugares donde no hay cobertura de telefonía celular” y que allí “no venden periódicos de ningún tipo. Desde hace tres años no hay. La tecnología mató todo eso”.

Sobre la confianza en los medios, manifestaron tener dudas acerca de la información que recibían: “hay información que no pasan por la televisión, pero que nos llega a través de familiares y amigos; y uno la cree porque le llega la misma información por vías distintas”. Sobre el carácter anónimo de la información en WhatsApp dijeron: “quizás sea porque quienes lo hacen se sienten amenazados o temen represalias porque hablan con mucha seguridad”. Sobre los usos de dispositivos y conexiones la mayoría dijo reservarlos para las clases en línea, “porque las tarjetas de recarga son caras”.

COMARCA EMBERÁ WOUNAAN. Aquí la conversación comenzó con la pandemia como tema. La noticia les llegó “*por la televisión*”, dijo un participante de mediana edad, pero de inmediato lo interrumpieron dos personas mayores: “*y por medio de la comunidad*. A nosotros nos informó el Cacique, porque aquí los asuntos importantes se informan por medio de la bocina que está en la casa comunitaria”. Algunos dijeron informarse a través de la radio: “dos emisoras regionales, ambas religiosas”, pero la mayoría apuntó que recibían mucha información “por WhatsApp, por los estados de WhatsApp, donde se ve de todo”. Un joven comentó: “hay diferentes tipos de personas, hay quienes solamente tienen un teléfono, pero otros tienen radio y televisión y se informan por varias vías”. “Pero de lo local nos informamos a través de los líderes comunitarios”, insistió una persona mayor. De nuevo insistió el joven: “yo veo televisión, pero también uso Facebook, y aplicaciones como WhatsApp, donde tengo buenos contactos que me informan de cosas que me interesan. Yo sigo las cuentas de los medios

de comunicación nacionales en redes sociales; y también comparto información con mis 400 contactos de la comunidad”.

Al preguntarles sobre la confianza en los medios, solo se animó a responder una persona y no manifestó su opinión, sino que divagó sobre temas de interés comunitario. Sobre los usos de dispositivos y recursos de conectividad mencionaron el educativo: “eso nos ha dado muchos problemas, porque es un gasto enorme: cada siete días uno tiene que estar comprando una tarjeta de recarga y cuando una familia tiene a dos o tres estudiantes”. El joven que parecía tener mayor conocimiento acerca de dispositivos y conexiones insistió: “el problema también es la falta de información, porque si usted no tiene información no tiene cómo defenderse. Supongamos que una casa tenga cuatro teléfonos, en vez de comprarles tarjetas a cada teléfono, los conecta por WiFi. Aquí ya llegó una empresa de internet fijo”. Sobre los servicios de *zero-rating* algunos dijeron sacarle provecho, pero “solo para WhatsApp”.

## Conclusiones

Sin duda, la televisión sigue siendo un medio importante, pero las aplicaciones de mensajería instantánea y las redes sociales han desplazado a la radio y fundamentalmente a la prensa. La población más urbana, mejor educada y de mayores recursos tiene acceso a una mayor diversidad de canales y fuentes informativas, es decir, más posibilidades de contrastar las diferentes versiones de los hechos y de las opiniones. Las personas de menores recursos y con residencia en zonas rurales y comarcas indígenas, por el contrario, tienen una mayor predisposición a ver la televisión y a utilizar contactos presenciales cercanos para informarse, así como aplicaciones de mensajería instantánea (fundamentalmente WhatsApp, disponible en los planes prepago, debido a las prácticas *zero-rating*), lo cual les deja en una posición de vulnerabilidad, al no poder contrastar la información que reciben.

Estos resultados permiten afirmar que el derecho a la información se encuentra restringido para ciertos grupos en Panamá. La investigación reveló que existen asimetrías informativas entre las personas de distintos grupos socioeconómicos y entre quienes habitan en zonas urbanas y rura-

les, marcadas por la brecha digital territorial. Ello quedó de manifiesto al comparar los resultados entre la segunda y la tercera encuesta, y entre estas y los grupos focales.

Las consultas realizadas en el contexto de este trabajo revelan la impresión, común a todos los grupos, de que la información disponible en los medios de comunicación es insuficiente y de que toda se consigue a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería. Esta percepción, sin embargo, varía entre los grupos. En los urbanitas y de mejores condiciones socioeconómicas y educativas prevalece que la información de los medios es insuficiente; en los de menores recursos, que todo está disponible en aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales.

El primer caso podría indicar una menor valoración de los medios de comunicación tradicionales, pero también un tipo de consumo distinto vinculado con los grupos etarios que acceden a los medios tradicionales, pero por canales digitales. Los personas más jóvenes acceden a los contenidos televisivos a través de sus canales digitales, sean aplicaciones o redes sociales. En el segundo caso, una explicación posible es que las personas de menores recursos, al no contar con acceso a otro tipo de medios que les permitan informarse con mayor pluralidad, recurren a sus entornos personales y consideren suficiente lo que reciben a través de aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales. Este hecho genera preocupación, por las posibilidades que brinda para la instalación en este tipo de espacios privados de bulos y piezas informativas con fines de manipulación.

Los llamados dentro de los grupos focales a que “alguien haga algo”, porque “la verdad queda ahogada”, revelan que las personas, aunque tengan poco acceso a información de contraste, están muy lejos de ser ingenuas y reconocen que muchas veces “uno no sabe quiénes son” los que están detrás de los mensajes que llegan por redes sociales o aplicaciones de mensajería. No obstante, preocupa la credibilidad que les merecen algunos mensajes “que llegan por vías distintas”, entre ellas, personas en las que confían y que, según manifestaron, probablemente sean anónimos, “porque se sienten amenazadas”, una combinación de factores que fácilmente podría constituirse en terreno fértil para teorías conspirativas.

El derecho de los receptores, vale decir, la facultad de elegir con libertad los canales y fuentes informativas, también se encuentra restringido para algunos sectores sociales por causas socioeconómicas y territoriales. Existen grupos humanos, como los que habitan en algunas comarcas, a quienes incluso se les dificulta obtener información a través de medios analógicos como la prensa, que ya no llega a esas zonas. En sitios alejados también destaca el uso de la radio, debido a la presencia de emisoras de corte religioso que trabajan con información local. Para las personas trabajadoras, especialmente las mujeres, la radio sigue siendo el medio que les permite acceder a la información y al entretenimiento mientras se encuentran ocupadas.

La desconfianza en los medios de comunicación tradicionales, aunque es menor, es importante. En los grupos focales se mencionó expresamente su posible parcialidad, pues “están amañados, [y] la política influye”, y se cuestionaron los modos en que son representados ciertos grupos, como la etnia ngäbe-buglé, a los que se acude a buscar información “solo cuando hay problemas”.

En el contexto pandémico también es interesante resaltar que para algunos participantes de los grupos focales la información que recibían de las autoridades era percibida como contaminada por intereses oscuros o como órdenes, pero, al mismo tiempo, como contradictoria, lo cual les generó incertidumbre: “uno no sabe en qué ni en quién creer”. Igualmente resultó notorio que en la provincia de menor nivel de pobreza multidimensional de Panamá: Los Santos, fue donde se reportó la tenencia más significativa de internet fijo y computadoras y donde las personas expresaron con mayor énfasis su desconfianza de los medios de comunicación tradicionales.

Sobre los usos que se les daba a los dispositivos y a la conexión a internet, la indagación arrojó un resultado unánime en cuanto al uso educativo y a la dificultad que representó para la mayoría de las familias de menores recursos el poder acceder a la educación a distancia, debido al costo de los teléfonos y de las recargas de datos, a pesar de que el Estado convino con las operadoras de telefonía móvil planes de conectividad gratuita para seguir las clases en línea. Esto revela que la implementación de prácticas *zero-rating* no contribuye a aliviar la brecha digital, pues estas solo permiten

el uso de aplicaciones específicas,<sup>10</sup> cuyas prestaciones son limitadas, sean educativas o informativas. Destaca asimismo que, en algunos lugares, empresas pequeñas hayan comenzado a prestar servicios de conectividad a través de fibra óptica y que las personas las contraten para conectar los teléfonos celulares, aunque carezcan de computadoras, porque ello representa un costo menor que el de la telefonía móvil.

En los sectores rurales se percibe que para la población de mayor edad la digitalización no ha representado beneficios: “mató a los periódicos”, “antes servía el *radiecito*”; por el contrario, para los más jóvenes el hecho de tener destrezas digitales parece representar una ventaja, pues les permite brindar dentro de sus comunidades algunos servicios que progresivamente han sido digitalizados. Una sola frase, de un joven de la etnia emberá, resume la conciencia que se tiene de la importancia de estar informados: “sin información uno no sabe cómo defenderse”.

Para finalizar, es menester subrayar que, debido a la masificación de la telefonía móvil y a la existencia de prácticas *zero-rating*, las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp son amplia y fácilmente accesibles a los grupos menos favorecidos, los mismos que carecen de recursos digitales robustos, como internet fijo y computadoras, necesarios para la educación, el trabajo y el acceso a información de calidad. Los grupos de menores recursos usan este tipo de herramientas para obtener o compartir información familiar, comunitaria, laboral y escolar, pero también una de tipo “noticioso” de muy baja o nula calidad vinculada con asuntos de interés nacional, la cual, por circular en ámbitos privados, les genera confianza.

Por el impacto que puede tener este tipo de consumo informativo durante periodos críticos como los que demarca una crisis sanitaria, pero también durante los períodos electorales, cuando se trata de manipular la opinión de las personas a través de estrategias de desinformación, se requie-

---

10 Aunque algunas empresas también ofrecen WeChat gratuito dentro de sus planes prepagados, ninguno de los entrevistados mencionó esta aplicación. La mayoría se refirió a WhatsApp, la aplicación de mensajería privada que ya en 2015 era usada por cerca del 50% de la población (Ditcher & Neira Research Network, 2015).

ren otras investigaciones y estudios más profundos, especialmente en países con una brecha digital acusada que, como Panamá, cuenten con prácticas poco transparentes de *zero-rating*.

**Agradecimientos.** Los autores agradecen a María Gabriela Alvarado, directora del proyecto Mediáticos, y a Luis Cisneros, director de Infoplazas AIP, por el apoyo dado a esta investigación; asimismo, agradecen los aportes de los evaluadores, cuyas sugerencias y comentarios contribuyeron a mejorar el manuscrito final.

## Referencias

AIG - Autoridad de Innovación Gubernamental (2020). Tecnología de punta para combatir el Covid-19. Panamá Hub Digital, 22 de abril. <https://panamahub.digital/es/noticias/211-tecnologia-de-punta-para-combatir-el-covid-19>

Alvarado, M.G. (2021). Proyecto Mediáticos de alfabetización mediática. [Documento] Auspiciado por el Departamento de Estado de EE. UU. Panamá. Sin publicar.

Archer, N. (2020). Covid-19 y la educación a distancia: WhatsApp al rescate. Ciedu, 3 de septiembre. <https://ciedupanama.org/covid-19-whatsapp-educacion-virtual-panama/>

ASEP - Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (2021a). ASEP - Indicadores del servicio de internet desde el año 2016 al 2022. Datos Abiertos de Panamá. <https://www.datosabiertos.gob.pa/dataset/asep-indicadores-del-servicio-de-internet-desde-2016-2021>

ASEP - Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (2021b). ASEP - Indicadores del Servicio Móvil desde 2010-2021. Datos Abiertos de Panamá. <https://www.datosabiertos.gob.pa/dataset/asep-indicadores-del-servicio-movil-desde-2010-2022>

- ASEP - Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (2021c). Respuesta a la primera solicitud de acceso a la información. Nota DSAN No. 2901-2021. Comunicación personal.
- ASEP - Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (2021d). Respuesta a la 2da. solicitud de acceso a la información. Nota DTEL-1572-21. Comunicación personal.
- Astudillo, J. Fernández, M. y Garcimartín, C. (2019). *La desigualdad de Panamá: su carácter territorial y el papel de las inversiones públicas*. BID. <https://doi.org/10.18235/0001776>
- Cieps - Centro Internacional de Estudios Políticos y Sociales (2021). II Encuesta de ciudadanía y derechos. [https://cieps.org.pa/wp-content/uploads/2022/03/informe\\_encuestaCIEPS2021.pdf](https://cieps.org.pa/wp-content/uploads/2022/03/informe_encuestaCIEPS2021.pdf)
- CNBI - Comité Nacional de Bioética de la Investigación (s.f.). Comités de Bioética Institucionales Acreditados. <https://cnbi.senacyt.gob.pa/comites-acreditados/>
- Compaine, B. (ed.) (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?* The MIT Press Direct. <https://doi.org/10.7551/mitpress/2419.001.0001>
- Digital News Report 2022 (2022). Reuters Institute for the Study of Journalism. [Canal YouTube], 14 de junio. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2022>
- Ditcher & Neira Research Network (2015). Los adultos y el uso de WhatsApp en Panamá. [PowerPoint]. [http://www.dichter-neira.com/wp-content/uploads/2015/11/25.-Insider\\_PA\\_Uso-de-whatsapp.pdf](http://www.dichter-neira.com/wp-content/uploads/2015/11/25.-Insider_PA_Uso-de-whatsapp.pdf)
- Galperín, H. (2017). Why are half of Latin Americans not online? A four-country study of reasons for internet non-adoption. *International Journal of Communication*, 11, 3332-3354. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/6287>

- Galperín, H., Mariscal, J. y Barrantes, R. (2014). *Internet and poverty: Opening the black box*. IDRC-ICRD. <http://hdl.handle.net/10625/53798>
- INEC- Instituto Nacional de Estadística y Censo (2020). Panamá en cifras. Años 2015-19. [https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=1083&ID\\_CATEGORIA=17&ID\\_SUBCATEGORIA=45](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=1083&ID_CATEGORIA=17&ID_SUBCATEGORIA=45)
- INEC - Instituto Nacional de Estadística y Censo (s.f.) Encuesta de Propósitos Múltiples: Marzo de 2019. [https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=947&ID\\_CATEGORIA=5&ID\\_SUBCATEGORIA=38](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=947&ID_CATEGORIA=5&ID_SUBCATEGORIA=38)
- Kemp, S. (2020). Digital 2020: Panama. Data Reportal, 18 de febrero. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-panama>
- Loreti, D. (1995). *El derecho a la información: relación entre medios, público y periodistas*. Paidós.
- Lufrano, L. (2018). El primero te lo regalan: *zero-rating* de las operadoras móviles de la Argentina. *Question*, 1(62), e163. <https://doi.org/10.24215/16696581e163>
- Luna Vásquez, C. I. (2013). El papel de los medios de comunicación en la consolidación de la cultura política democrática: análisis de dos noticieros de televisión en Panamá. [Tesis], Maestría en Comunicación, Universidad Nacional Autónoma de México. [https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB\\_UNAM/TES01000687347](https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000687347)
- Luna Vásquez, C. I. (2014). Concentración del sistema de medios de comunicación en Panamá y sus relaciones con el poder económico y político. *Comunicación y Sociedad*, 22, 179-210. <https://doi.org/10.32870/cys.v0i22.53>
- Ministerio de la Presidencia (2021). Gobierno refuerza el plan educativo solidario de internet y data móvil gratis para estudiantes y do-

- centes de escuelas. 1 de marzo. <https://www.presidencia.gob.pa/Noticias/Gobierno-refuerza-el-plan-educativo-solidario-de-internet-y-data-movil-gratis-para-estudiantes-y-docentes-de-escuelas>
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139164887>
- Pasquali, A. (2012). Derechos del hombre y comunicación en América Latina. En Cuevas, A., Vega Montiel, A. e International Association for Media and Communication Research (eds.), *Comunicación y derechos humanos* (pp. 117-124). Universidad Nacional Autónoma de México.
- PNUD - Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2019). *Informe Nacional de Desarrollo Humano Panamá 2019. Renovando las Instituciones para el Desarrollo Humano Sostenible*. <https://www.undp.org/es/panama/publications/informe-sobre-desarrollo-humano-2019>
- Robinson, L. et al. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569-582. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>
- Saltiel, A. [@adelasaltiel] (2020). Hoy fue un domingo sin periódicos impresos, algo inédito. En cambio, preferimos ediciones digitales, @EstrellaOnline @prensacom @elsiglodigital @PanamaAmerica @criticaenlinea y otros. Un tema sumamente crítico para los que sufrimos la crisis de Covid al igual que otras empresas. [Cuenta de Tweet], 19 de abril. <https://twitter.com/adelasaltiel/status/1252021556705923081>
- Tilly, Ch. (2000). *La desigualdad persistente*. Manantial.
- Urribarri, R. (2021). *Panamá: la brecha digital en las noticias* (pp. 163-167). Apanac. <https://doi.org/10.33412/apanac.2021.3073>

Van Dijk, J. (2000). Widening information gaps and policies of prevention.  
En *Digital Democracy, issues of theory and practice* (pp. 166-183).  
Sage. <https://doi.org/10.4135/9781446218891.n10>

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Wiley.