Edición I - Año 2025

UNIDA PARAGUAY

Escuela de POSTGRADO
Universidad de la Integración de las Américas



Compendio de Investigación
Escuela de Postgrado

Consejo Editorial

Dr. Eduardo Chavarrí

Dr. Juan Melgarejo

Dra. Rosa González

Dr. Alejandro Lezcano

Dirección

Dr. Alejandro Lezcano

Diseño

Enrique García

Comité Científico

Dr. Alejandro Lezcano

Dr. Ireneo Barreto

Dra. Norma Florentín

Dra. Teresita Sánchez

Dra. Gloria Comas

Presentación

Es un honor presentar la primera edición del Compendio de Investigación de la Escuela de Postgrado, un hito que reafirma el compromiso de nuestra universidad con una de sus misiones fundamentales: la investigación. Junto con la docencia y la extensión universitaria, la investigación constituye uno de los pilares sustantivos de nuestra institución, contribuyendo de manera decisiva a la generación de conocimiento y al desarrollo integral de la sociedad.

Esta primera edición es el resultado del esfuerzo colectivo de estudiantes y docentes, quienes, a través de sus investigaciones, han aportado valiosas contribuciones que reflejan la diversidad de temas y enfoques en nuestras áreas académicas. La socialización y visualización de los productos de investigación no solo permite el intercambio de saberes y el enriquecimiento de la comunidad académica, sino que también fortalece el compromiso con la calidad educativa, uno de los principales indicadores de excelencia en la educación superior.

Este compendio, además de ser una plataforma para la difusión de los trabajos de nuestros investigadores, cumple con los estándares exigidos por los marcos regulatorios de la educación superior, elevando la relevancia de nuestra Escuela de Postgrado en el escenario académico nacional e internacional.

Estamos convencidos de que este esfuerzo contribuirá a consolidar el impacto de nuestra producción científica y nos permitirá seguir avanzando en el camino hacia una educación de calidad, con una investigación alineada a las necesidades del medio. Invito a toda la comunidad académica a explorar este compendio y a continuar apostando por la investigación como un motor fundamental para el desarrollo sostenible y el bienestar social.

Dr. Juan Melgarejo
Director Escuela de Postgrado

Contenido

Consejo Editorial 1
Presentación 2
Transformación digital en el sector de salud: Implementación de Chatbots en gestión de citas médicas en un entorno hospitalario moderno durante el primer semestre del año, 2024. 4
El impacto de los cursos de formación y capacitación impartido en la Universidad de Integración de las Américas Unida y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay Inapp dirigido a los funcionarios públicos de los organismos y entidades del Estado, entre los años 2018 Y 2021 15
Plan de mejoramiento para Auditoría Interna de gestión basada en riesgos y su impacto en la Armada Paraguaya, año 2023 29
Implementación de un modelo de microseguros inclusivos agrícolas y su impacto en la mitigación de riesgos y optimización de ganancias para pequeños agricultores en Paraguay. 40
Impacto del uso de reactivos biológicos del Bioterio del Senacsa en la Salud Pública Veterinaria de la rabia en Paraguay durante el año 2022 59
Conocimiento sobre la cultura de seguridad centrada en el paciente, del personal de Enfermería en el Sanatorio La Costa, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023 73
Diversidad dietética, estado nutricional y sus implicancias en la inseguridad alimentaria en poblaciones vulnerables de los distritos de Piribebuy y Villeta, febrero a abril 2021 89
Mejoras en la gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de las empresas 118
Estrategias de mejoramiento para la gestión empresarial y sus efectos en la optimización de servicios en Industrias Quantum Motors S.A. Año 2023 131
Metodología de medición del impacto social de la inversión y su aplicación en proyectos municipales de la República del Paraguay 139
Implementación de la Metodología Ágil Scrum y su mejora en los procesos de proyectos en procesamiento de Tarjetas S.A. año 2023 156
Estado nutricional de los Adultos Mayores: Análisis de factores nutricionales determinantes. Año 2023 164

Transformación digital en el sector de salud: Implementación de Chatbots en gestión de citas médicas en un entorno hospitalario moderno durante el primer semestre del año, 2024.

AYALA BRUN MILENA NADIA
Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
email: nadia.mile9014@gmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es analizar el impacto de Chatbots en la gestión de citas médicas durante el primer semestre del año 2024 en un entorno hospitalario moderno, con el fin de optimizar eficiencia y la experiencia del paciente en el proceso de reserva de citas médicas. En cuanto la metodología; es un trabajo de Diseño Mixto, específicamente Exploratorio Secuencial Comparativo cuyas técnicas de recolección de datos son entrevistas y encuestas semiestructuradas. En cuanto a los resultados se destaca que la integración de los Chatbots en la gestión de citas médicas en entornos hospitalarios modernos enfrenta desafíos significativos, pero ofrece beneficios tangibles. Los desafíos incluyen aspectos técnicos, operativos y organizacionales, como la precisión en el procesamiento del lenguaje natural y la seguridad de la información del paciente. Los Chatbots tienen el potencial de mejorar la eficiencia operativa, reducir la carga de trabajo, y mejorar la experiencia del paciente en la reserva de citas médicas. El mismo ha tenido un impacto considerable en cuanto la eficiencia del proceso, con una reducción significativa en tiempos de espera y una mejora en la precisión y accesibilidad de citas. Los Chatbots ha sido bien recibidos tanto por los profesionales médicos como por los pacientes, gracias a su rapidez, disponibilidad y capacidad para proporcionar respuestas rápidas y precisas. Conclusión: Los Chatbots representan una herramienta valiosa para la optimización de citas médicas y mejorar la satisfacción del paciente en entornos hospitalarios modernos.

Palabras clave: Chatbots. Citas Médicas. Optimización. Sector de Salud. Transformación Digital.

Abstract

The overall objective of the present research is to analyze the impact of Chatbots on medical appointment management during the first semester of the year 2024 in a modern hospital environment, aiming to optimize efficiency and patient experience in the appointment booking process. Regarding the methodology, it is a Mixed Design work, specifically Sequential Comparative Exploratory, with data collection techniques being semi-structured interviews and surveys. As for the results, it is highlighted that the integration of Chatbots in medical appointment management in modern hospital environments faces significant challenges,but offers tangible benefits. Challenges include technical, operational, and organizational aspects, such as accuracy in natural language processing and patient information security. Chatbots have the potential to improve operational efficiency, reduce workload, and enhance the patient experience in medical appointment booking. It has had a considerable impact on process efficiency, with a significant reduction in waiting times and an improvement in appointment accuracy and accessibility. Chatbots have been well received by both medical professionals and patients, thanks to their speed, availability, and ability to provide quick and accurate responses. Conclusion: Chatbots represent a valuable tool for optimizing medical appointments and improving patient satisfaction in modern hospital environments.

Keywords: Chatbots. Digital transformation. Healthcare sector. Medical appointments. Optimization.

Introducción

En la era de la transformación digital, la evolución del sector salud ha sido un tema central en la búsqueda constante por mejorar la eficiencia, accesibilidad y calidad de la atención médica. Uno de los avances más prometedores en este contexto es la implementación de Chatbots, que emergen como una solución innovadora para optimizar la gestión de citas médicas. Estos sistemas, diseñados para interactuar de manera conversacional con los usuarios, están revolucionando la forma en que los pacientes acceden y programan sus citas, permitiendo una mejora significativa en la eficiencia operativa y la experiencia del paciente.

La investigación sobre la utilización de Chatbots en la gestión de citas médicas ha ganado impulso en los últimos años, con diversos estudios destacando sus beneficios potenciales. No obstante, existe una necesidad de analizar de manera más detallada su impacto en entornos hospitalarios modernos, especialmente durante períodos específicos como el primer semestre del año 2024. Esta investigación se enfoca en explorar cómo la implementación de Chatbots puede optimizar la eficiencia y mejorar la experiencia del paciente en el proceso de reserva de citas médicas.

Este estudio radica en la necesidad de proporcionar evidencia empírica sobre el impacto de los Chatbots en la gestión de citas médicas, contribuyendo al desarrollo de soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia operativa y la experiencia del paciente en el sector salud. Esta investigación no solo busca avanzar el conocimiento en este campo, sino también ofrecer una base sólida para futuras implementaciones y estudios.

Materiales y Métodos

El estudio se llevó a cabo en un contexto hospitalario moderno caracterizado por instalaciones médicas equipadas con tecnología avanzada y personal altamente capacitado. Estos hospitales, centros de referencia en la región, reciben un flujo constante de pacientes que buscan tratamiento para diversas afecciones médicas.

Este entorno presentó un desafío significativo en la gestión de citas médicas debido a la necesidad de coordinar la disponibilidad de los profesionales médicos con las necesidades específicas de los pacientes.

Para explorar este tema, se adoptó un enfoque de investigación mixto, recogiendo tanto datos cualitativos como cuantitativos para obtener una visión más completa de los problemas enfrentados (Creswell J. W., 2014). El diseño de investigación utilizado fue el secuencial, que permite la exploración en profundidad de un tema y luego su verificación o cuantificación (Hernández Sampieri, 2018).

El estudio utilizó el Diseño Exploratorio Secuencial Derivativo (DEXPLOS) propuesto por Hernández Sampieri (2018), iniciando con una fase cualitativa que incluyó entrevistas y observación participante, seguida de una fase cuantitativa de encuestas y análisis de datos secundarios.

El instrumento de recolección de datos consistió en una guía de preguntas para entrevistas semiestructuradas, que permitió una exploración en profundidad de los problemas que enfrentan los agricultores (DiCicco-Bloom, 2006). Posteriormente, se elaboraron encuestas de preguntas cerradas para cuantificar estos hallazgos (Fink, 2013).

Esto permitió abordar de manera más completa los desafíos técnicos, operativos y organizacionales asociados con esta tecnología, así como se pudo identificar oportunidades para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente en el proceso de reserva de citas médicas.

Este estudio de investigación valido un instrumento de recolección de datos, mediante opinión de expertos, el cual fue trasladado al campo para su aplicación final, mediante las entrevistas realizadas a las personas objeto de estudio consideradas en la investigación. El estudio utilizó un muestreo por conveniencia, seleccionando una muestra de 100 pacientes o usuarios, profesionales médicos y administrativos, aunque el método puede presentar limitaciones en términos de

generalización de resultados (Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P., 2010)

Se estableció criterios de inclusión específicos para garantizar que los participantes seleccionados sean adecuados para abordar los objetivos de la investigación. Además, se consideró la cantidad necesaria de participantes para alcanzar la saturación de datos en el enfoque cualitativo y para garantizar la validez estadística en el enfoque cuantitativo.

La investigación se centró en la gestión de calidad del proyecto, teniendo en cuenta la búsqueda de mejora en la eficiencia, efectividad, control y satisfacción del cliente en los procesos de gestión de citas médicas mediante la aplicación de la transformación digital y la implementación de Chatbots.

Finalmente, se emplearon estrategias metodológicas para estudios mixtos, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa y matizada del fenómeno en estudio (Creswell J. W., 2017; Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. , 2004; Teddlie, C., & Tashakkori, A., 2009).

Resultados

Objetivo 1: Identificar los desafíos técnicos, operativos y organizacionales que enfrenta la implementación de Chatbots en la gestión de citas médicas en un entorno hospitalario moderno durante el primer semestre del año 2024:

Integración con sistemas existentes: Tanto los profesionales entrevistados como los encuestados señalaron que uno de los desafíos técnicos más críticos es la integración de los Chatbots con los sistemas de registros médicos existentes. Esto es esencial para asegurar la coherencia y eficacia en la gestión de citas.

Precisión en el procesamiento del lenguaje natural: Ambos grupos enfatizaron la necesidad de garantizar la precisión en el procesamiento del lenguaje natural para que los Chatbots puedan proporcionar respuestas útiles y precisas a los usuarios, mejorando así la experiencia del paciente.

Seguridad de la información del paciente: Aunque no se mencionó en las encuestas, los profesionales entrevistados resaltaron la importancia de mantener la seguridad de la información del paciente durante las interacciones con los Chatbots. Esto es fundamental para cumplir con las normativas de privacidad y proteger los datos sensibles.

Aumento inicial de la carga de trabajo de TI: Los profesionales entrevistados observaron un aumento inicial en la carga de trabajo del departamento de TI como parte del proceso de implementación. Esto incluyó la configuración y adaptación de los sistemas existentes para integrar los Chatbots.

Mejoras significativas en la eficiencia operativa: A pesar del aumento inicial de la carga de trabajo, los entrevistados notaron mejoras significativas en la eficiencia operativa una vez que los Chatbots estuvieron plenamente integrados. Esto resultó en una mejor gestión de las citas y una reducción de los tiempos de espera para los pacientes.

Gestión del cambio y capacitación del personal: Ambos grupos coincidieron en la importancia de gestionar adecuadamente el cambio cultural dentro del hospital y proporcionar la capacitación adecuada al personal. Esto es esencial para asegurar una transición suave y efectiva hacia el uso de Chatbots en la gestión de citas médicas.

Comunicación interna clara: Se destacó la necesidad de una comunicación transparente y efectiva dentro del hospital para garantizar una comprensión común del propósito y la utilidad de los Chatbots. Esto facilita la aceptación y el uso efectivo de esta tecnología por parte del personal y los pacientes.

Objetivo 2: Describir el impacto de la integración de Chatbots en la eficiencia del proceso de reserva de citas médicas, mediante la comparación de los tiempos de espera y la precisión de las citas, en un entorno hospitalario moderno durante el primer semestre del año 2024.

Impacto en la Eficiencia del Proceso: La integración de Chatbots en la gestión de citas médicas ha demostrado un impacto significativo en la eficiencia del proceso. Los datos muestran una reducción sustancial en los tiempos de espera para los pacientes, optimización en la gestión de agendas de los profesionales, y una duplicación de la eficiencia operativa en las operaciones de reserva. La implementación de Chatbots ha mejorado la precisión y accesibilidad, reduciendo considerablemente los errores humanos y aumentando la satisfacción del paciente. Estos hallazgos respaldan la eficacia de los Chatbots en la optimización del proceso de reserva de citas médicas en entornos hospitalarios modernos.

Precisión y Accesibilidad: Los Chatbots demostraron ser altamente eficientes en la asignación precisa de horarios y especialidades médicas. Su disponibilidad continua para programar citas en cualquier momento del día fue muy valorada, contribuyendo significativamente a la experiencia positiva de los pacientes.

Satisfacción del Paciente: La implementación de Chatbots ha generado una tendencia positiva en la satisfacción del paciente con el proceso de reserva de citas médicas. La mayoría de los encuestados reportaron algún nivel de satisfacción, destacando mejoras en la eficiencia del proceso y la conveniencia de programar citas en cualquier momento. Aunque algunos identificaron áreas que podrían optimizarse, la mayoría está satisfecha con las mejoras generales en el proceso de reserva de citas médicas.

Objetivo 3: Presentar la percepción y aceptación de los Chatbots por parte de los profesionales médicos y los pacientes, así como sus implicaciones en la mejora de la gestión de citas médicas en un entorno hospitalario moderno durante el primer semestre del año 2024.

Rapidez y Disponibilidad: Los pacientes valoraron positivamente la capacidad de los Chatbots para proporcionar respuestas instantáneas y su disponibilidad las 24 horas del día. Esta característica ofreció a los pacientes mayor comodidad y flexibilidad al programar sus citas.

Eficiencia en el Proceso: Tanto los pacientes como el personal administrativo y médico destacaron la rapidez y eficiencia mejorada en el proceso de reserva de citas médicas. Los Chatbots contribuyeron significativamente a una experiencia más ágil y fluida.

Facilidad de Uso y Accesibilidad: La conveniencia y accesibilidad de los Chatbots permitieron a los pacientes programar citas en cualquier momento, mejorando así su experiencia general. Esta facilidad de uso fue un aspecto clave en la aceptación de la tecnología.

Impacto en la Satisfacción del Paciente: La mayoría de los pacientes expresaron una alta satisfacción con las mejoras en la gestión de citas médicas debidas a los Chatbots. Aunque algunos señalaron áreas de mejora, la reducción en la carga de trabajo administrativa y médica fue un beneficio apreciado, contribuyendo a la satisfacción general de los pacientes.

Respuestas Rápidas y Precisas: La capacidad de los Chatbots para proporcionar respuestas rápidas y precisas sobre la disponibilidad de citas fue altamente valorada. Esta característica mejoró significativamente la experiencia del usuario.

Reducción del Tiempo de Espera: Los pacientes apreciaron la capacidad de los Chatbots para agilizar el proceso de confirmación de citas, lo que resultó en una reducción notable del tiempo de espera.

Reducción de la Carga de Trabajo Administrativa y Médica: Algunos pacientes reconocieron el beneficio indirecto de los Chatbots en la reducción de la carga de trabajo del personal médico y administrativo, lo que mejoró la eficiencia del sistema de salud en general.

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones claves de la investigación realizada.

OJETIVO 1: Los resultados muestran que, aunque la integración de Chatbots presenta desafíos significativos en términos técnicos, operativos y organizacionales, también ofrece beneficios tangibles. Aspectos críticos como la precisión en el procesamiento del lenguaje natural, la seguridad de la información del paciente, la capacitación del personal y la comunicación interna clara son fundamentales para una implementación exitosa. A pesar de los desafíos iniciales, los Chatbots tienen el potencial de mejorar la eficiencia operativa, reducir la carga de trabajo y mejorar la experiencia del paciente en la reserva de citas médicas, siempre y cuando su integración se aborde de manera integral y estratégica dentro del entorno hospitalario.

OBJETIVO 2: Los resultados muestran que la integración de Chatbots en la gestión de citas médicas ha tenido un impacto considerable en la eficiencia del proceso. Esto se evidencia por la reducción significativa en los tiempos de espera para los pacientes y la duplicación de la eficiencia operativa. Además, los Chatbots han mejorado la precisión y accesibilidad de las citas, reduciendo errores humanos y proporcionando una mayor satisfacción al paciente. La asignación precisa de horarios y la disponibilidad constante para programar citas en cualquier momento del día han contribuido significativamente a una experiencia general mejorada para los pacientes. Aunque existen áreas que podrían optimizarse, la mayoría de los encuestados expresaron algún nivel de satisfacción con la mejora general en el proceso de reserva de citas médicas gracias a la implementación de Chatbots.

OBJETIVO 3: Los resultados indicaron que la integración de Chatbots ha tenido un impacto notable en la experiencia de pacientes y en la eficiencia del proceso. La rapidez y disponibilidad de los Chatbots para programar citas, junto con su eficiencia en el proceso de reserva, han mejorado significativamente la experiencia tanto para pacientes como para el personal médico y administrativo. La facilidad de uso y accesibilidad de los Chatbots ha sido crucial para permitir a los pacientes programar citas en cualquier momento, aumentando su satisfacción general.

Además, la capacidad de proporcionar respuestas rápidas y precisas, así como la reducción del tiempo de espera y la carga de trabajo administrativa y médica, ha contribuido a una gestión de citas más fluida y eficiente. Aunque se identificaron áreas de mejora por algunos pacientes, en general, los Chatbots han demostrado ser una herramienta valiosa para optimizar el proceso de reserva de citas médicas y mejorar la satisfacción del paciente.

La investigación permitió la identificación de desafíos técnicos, operativos y organizacionales, así como beneficios tangibles. La seguridad de la información del paciente, la capacitación del personal y la comunicación interna clara son aspectos críticos que deben abordarse. Si se implementan estratégicamente y con un enfoque en la mejora continua, los Chatbots tienen el potencial de transformar positivamente la gestión de citas médicas, optimizando procesos y mejorando la calidad del servicio.

Referencias

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods.

Hernández Sampieri, R. &. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. . México: McGray-Hill Interamericana Editores, S.A.

Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). México: McGraw-Hill.

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. . (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. Educational Researcher.

Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2009). Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences.

El impacto de los cursos de formación y capacitación impartido en la Universidad de Integración de las Américas Unida y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay Inapp dirigido a los funcionarios públicos de los organismos y entidades del Estado, entre los años 2018 Y 2021

BAEZ DE OLMEDO ROSSANA MAGDALENA
LEZCANO MENCIA ALEJANDRO
ESCUELA DE POSTGRADO – UNIVERSIDAD DE LA INTEGRACIÓN DE LAS AMÉRICAS
Correo electrónico: claucruizdiaz@gmail.com
afelelzcano@hotmail.com

Resumen

La formación de funcionarios públicos es un elemento esencial para conseguir la calidad en la función pública. La Universidad de Integración de las Américas UNIDA y El Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay (INAPP) son responsable de la gestión académica y administrativa de este sector tan importante para la Sociedad, por medio del cual se imparten cursos de formación y capacitación, pero ¿cuál es el impacto de los cursos impartidos por la Universidad y el Instituto? De ahí surgió el objetivo de investigación, evaluar el impacto de los cursos de Formación y Capacitación impartidos en la Universidad de Integración de las Américas y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay a los funcionarios públicos. Entre los años 2018 y 2021. La metodología a ser utilizada se enmarca dentro del paradigma positivista, el diseño de investigación fue con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y la técnica utilizada fue la encuesta. La muestra de investigación de las instituciones beneficiadas de los cursos, los funcionarios estudiantes. La conclusión a la que se llegó tanto a nivel de los funcionarios será una valoración fue positiva de los cursos impartidos, que los mismos han impactado en el desempeño, mejorando así la calidad en el servicio público.

Palabras Clave: Capacitación, Formación, Funcionarios Públicos, Impacto y Desempeño

Abstract

The training of public officials is an essential element to achieve quality in the public service. The Integration University of the Americas UNIDA and the National Institute of Public Administration of Paraguay (INAPP) are responsible for the academic and administrative management of this sector that is so important for Society, through which training and training courses are provided. But what is the impact of the courses taught by the University and the Institute? From there arose the research objective, to evaluate the impact of the Training and Training courses taught at the Integration University of the Americas and the National Institute of Public Administration of Paraguay to public officials. Between the years 2018 and 2021. The methodology to be used is framed within the positivist paradigm, the research design will be with a quantitative approach, descriptive in scope and the technique to be used will be the survey. The research sample will be the institutions benefiting from the courses, the student officials. The conclusion that we want to reach at the level of officials will be a positive assessment of the courses taught, which have impacted performance, thus improving the quality of public service.

Keywords: Training, Education, Public Officials, Impact and Performance

Introducción

La Universidad de Integración de las Américas (UNIDA) fue establecida como agente de cambio y transformación, con la finalidad de innovar y preparar a los futuros líderes necesarios para el desarrollo del país y la región. Estos líderes deben poseer una perspectiva innovadora en la ejecución de tareas, reconociendo que el cambio requiere valentía y decisión (UNIDA, Plan Estratégico, 2021-2030). En el mismo sentido, el Instituto Nacional de la Administración Pública de Paraguay (INAPP) se encarga de la gestión académica y administrativa para la formación de funcionarios públicos capacitados para ocupar roles de alta gerencia y otros cargos ejecutivos en instituciones gubernamentales (INAPP, 2019, 1er. párr.).

El óptimo desempeño de las funciones públicas es esencial para el progreso del país, sin embargo, en ocasiones se reciben críticas sobre la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios. Es necesario garantizar la calidad del servicio, lo cual implica asignar un presupuesto adecuado por parte del Estado, con la correspondiente rendición de cuentas.

Tanto la UNIDA como el INAPP han desarrollado diversos cursos con el objetivo principal de proporcionar formación continua a los funcionarios públicos, mejorando así sus capacidades para desempeñarse de manera efectiva.

El propósito de esta investigación es evaluar el impacto de los cursos de formación y capacitación ofrecidos por la UNIDA y el INAPP a funcionarios públicos entre los años 2018 y 2021. La metodología adoptada sigue un enfoque positivista, con un diseño de investigación cuantitativa, no experimental, de tipo transeccional y descriptivo, utilizando la técnica de encuestas.

La estructura del trabajo se compone de tres partes principales: la presentación de la investigación, que incluye el planteamiento del problema, las preguntas generales y específicas, los objetivos generales y específicos, así como la justificación; la revisión de la literatura, que aborda las teorías relacionadas con el

tema de investigación, los antecedentes de otras investigaciones y la operacionalización de las variables; y finalmente, las conclusiones obtenidas.

En cuanto a la evaluación de la transferencia de conocimientos, es fundamental considerar que una capacitación mal orientada puede generar cambios no deseados en la organización. Por lo tanto, se debe establecer un control adecuado sobre este aspecto.

El desarrollo de competencias es esencial para el desempeño de funciones públicas de calidad, contribuyendo así a la transformación del Estado paraguayo. En este contexto, es crucial mejorar la medición de los resultados, efectos e impactos de las actividades de formación y capacitación desarrolladas por las instituciones públicas.

La evaluación del impacto de la capacitación ofrecida por la UNIDA y el INAPP busca abordar esta problemática y proporcionar evidencia para aquellas organizaciones que subestiman la inversión en este tipo de actividades. Por lo tanto, es necesario medir y evaluar los resultados de los cursos de formación y capacitación, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios.

Esta investigación tiene una relevancia significativa, ya que beneficia tanto a la UNIDA y el INAPP como a los responsables del área o unidad organizativa correspondiente. Los resultados obtenidos orientan la mejora de los procesos de formación y capacitación, contribuyendo así a un servicio público de calidad y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Materiales y Métodos

El Marco Metodológico se ubica en el contexto de las instituciones públicas de Paraguay, enfocando su análisis en el impacto de los programas de formación y capacitación ofrecidos por la Universidad de la Integración de las Américas (UNIDA) y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay (INAPP) en los funcionarios públicos entre 2018 y 2021. Estas instituciones

juegan un papel crucial en el desarrollo de habilidades esenciales para mejorar la prestación de servicios gubernamentales.

El enfoque de investigación seleccionado es cuantitativo, el cual se caracteriza por su sistematicidad y su capacidad para comprender el fenómeno en estudio a través de datos cuantitativos. Se ha optado por un diseño de investigación no experimental, donde no se manipulan las variables, y se presenta una metodología que guía el proceso de investigación.

El tipo de investigación es transversal y descriptivo, lo que permite presentar detalladamente las características del fenómeno estudiado. Se espera obtener un nivel de conocimiento que enriquezca los estudios existentes y que permita proponer intervenciones adicionales.

La población objetivo comprende una muestra selecta de actores clave en el ámbito gubernamental de Paraguay, incluyendo directores, jefes de departamentos y otros profesionales en roles críticos dentro del Poder Ejecutivo. La muestra involucra a un total de 182,776 funcionarios del Poder Ejecutivo, así como a 55 jefes directivos.

La muestra se ha seleccionado de manera específica y deliberada, utilizando una estrategia no probabilística conocida como muestra dirigida. Esta selección permite una representación precisa de los participantes y asegura que se capturen las perspectivas y experiencias relevantes para la investigación.

La recolección de datos se realizó mediante encuestas individuales diseñadas para capturar las perspectivas de los participantes. Esta técnica permitió una recopilación de datos personalizada y contextualizada, facilitando la obtención de información detallada sobre las experiencias y percepciones de los funcionarios públicos y líderes institucionales.

El instrumento de recolección de datos fue validado por expertos en metodología y contenido, así como por el tutor de tesis, lo que garantiza la calidad y relevancia de la información recopilada. A partir de esta validación, se refinó el

formato final del instrumento y se ajustó el diseño de investigación para adaptarse mejor a los objetivos del estudio.

Resultados

En la presentación de los resultados cuantitativos de la investigación, se siguió un enfoque claro y sistemático. Los datos fueron recopilados mediante encuestas estructuradas que abordaban específicamente los objetivos de la investigación, centrándose en la percepción de los funcionarios y sus superiores jerárquicos sobre el impacto de los cursos de formación. Se evaluaron aspectos como la aplicación de conocimientos en el trabajo, cambios en la gestión y el impacto en el desarrollo profesional. Estos datos fueron posteriormente procesados y analizados de manera exhaustiva.

Los procedimientos para el análisis de los resultados incluyeron técnicas estadísticas descriptivas, como la obtención de porcentajes para cada ítem evaluado. Además, se llevó a cabo un análisis comparativo entre las respuestas de los funcionarios y sus superiores jerárquicos para identificar posibles discrepancias en las percepciones. La presentación integral de los resultados se diseñó de manera clara y estructurada, utilizando tablas para visualizar patrones y tendencias, lo que facilitó la comprensión de los resultados para los lectores y partes interesadas.

Los resultados de la investigación serán presentados de manera organizada y clara, siguiendo la estructura de los objetivos específicos establecidos. En primer lugar, se abordarán las figuras y resultados relacionados con los cursos de formación, destacando de manera detallada los impactos y percepciones asociadas. Posteriormente, se dedicará una sección específica a los cursos de capacitación, permitiendo así una comprensión más profunda de los resultados obtenidos. Este enfoque secuencial asegura una presentación ordenada y facilita a los lectores la asimilación de la información, resaltando las particularidades de cada componente de la formación y capacitación.

En el análisis retrospectivo de la investigación sobre la aplicación de conocimientos adquiridos por los funcionarios públicos, se observó una tendencia mayoritariamente positiva en la aplicación efectiva de los aprendizajes en el entorno laboral. Los resultados sugieren la eficacia de los cursos de formación y capacitación para mejorar las habilidades profesionales y técnicas de los participantes. Además, se resaltó la importancia de adaptar los programas formativos según las necesidades específicas de los participantes y las expectativas de los superiores jerárquicos. Estos hallazgos subrayan la relevancia de la formación para el desarrollo profesional y la mejora de la eficacia laboral. Los resultados resaltan el impacto positivo de la capacitación en la ampliación de horizontes profesionales para la mayoría de los participantes. Sin embargo, también señalan la existencia de un segmento que no percibió cambios notorios en sus perspectivas laborales después del curso. Esta discrepancia puede ser clave para personalizar futuros programas de capacitación y adaptarlos a las necesidades específicas de este grupo minoritario.

En el análisis retrospectivo de la investigación, se destaca una valoración significativamente alta, alcanzando un 98.2%, donde los Superiores Jerárquicos afirmaron que el curso de capacitación ha contribuido a ampliar sus perspectivas sobre las actividades en el puesto de trabajo. No obstante, existe un grupo minoritario de jefes, representando el 1.8%, que informó que los estudiantes no experimentaron una ampliación notable en sus perspectivas sobre las actividades laborales después del curso.

Estos resultados enfatizan la relevancia de la capacitación para la mayoría de los Superiores Jerárquicos, aunque también señalan la necesidad de abordar las expectativas y percepciones específicas de aquellos que no percibieron un impacto significativo en las perspectivas laborales de los participantes. Este hallazgo puede ser crucial para ajustar y personalizar futuros programas de capacitación en función de las necesidades particulares de este grupo minoritario.

Los resultados muestran que, en general, hay un segmento minoritario de funcionarios que experimentó cambios en sus puestos de trabajo después de participar en los cursos de formación, mientras que la mayoría no reportó cambios significativos. Este hallazgo puede ser crucial para comprender el impacto directo de los cursos de formación en la movilidad laboral de los funcionarios y ajustar futuros programas formativos en consecuencia.

Por otro lado, desde la perspectiva de la mayoría de los Superiores Jerárquicos, los cursos de formación no generaron cambios sustanciales en la ubicación laboral de los funcionarios. Esto resalta la importancia de alinear las expectativas de los líderes jerárquicos con los resultados esperados en términos de movilidad laboral.

Además, los motivos más relevantes para la participación en los cursos de formación, tanto para los funcionarios como para los Superiores Jerárquicos, fueron la necesidad de adquirir nuevas capacidades profesionales y la aspiración de promoción profesional. Esto sugiere la importancia de personalizar futuros programas de formación para satisfacer las metas individuales de los participantes.

En cuanto a la implementación de nuevos conocimientos en el trabajo, se observó que una mayoría significativa de funcionarios efectivamente aplica nuevas actividades o tareas en sus puestos, mientras que un segmento minoritario no lo hace. Esto destaca la necesidad de evaluar y fortalecer la inclusión de habilidades blandas en futuros programas para garantizar una implementación más completa y eficaz de los conocimientos adquiridos en el ámbito laboral.

El objetivo específico 3 se centra en especificar el impacto a nivel interno, es decir, en el puesto de trabajo, de los cursos impartidos por la UNIDA y el INAPP en los funcionarios públicos. A partir de la interpretación de los datos proporcionados, se pueden extraer los siguientes hallazgos: Mejora en el desempeño laboral: Se observa que la mayoría de los funcionarios (97.1%) y superiores jerárquicos (92.7%) indicaron haber experimentado mejoras en su desempeño laboral después de participar en los cursos de formación. Esto sugiere

un impacto positivo en la eficacia y la productividad en el trabajo como resultado de la capacitación recibida.

Aumento de la motivación: Se encontró que una gran proporción de los participantes, tanto funcionarios (92.6%) como superiores jerárquicos (94.4%), reportaron un aumento en su motivación en el puesto de trabajo después de adquirir conocimientos en los cursos. Esto indica que la formación no solo mejora el rendimiento laboral, sino que también influye positivamente en el compromiso y la actitud de los empleados hacia sus tareas.

Implementación de nuevas tecnologías: Existe una discrepancia en la implementación de nuevas tecnologías, con un porcentaje considerable de funcionarios (70.6%) y superiores jerárquicos (68.5%) indicando que no se ha logrado incorporar nuevas tecnologías en el área. Esta situación puede estar relacionada con limitaciones financieras en la institución, lo que destaca la necesidad de asignar recursos adecuados para el desarrollo tecnológico y la modernización de las prácticas laborales.

Percepción de los usuarios externos: La mayoría de los funcionarios (96.8%) y superiores jerárquicos (92.5%) informaron que la percepción de los usuarios externos ha mejorado debido a las nuevas capacidades adquiridas después de la capacitación. Sin embargo, una minoría expresó que no percibió esta mejora, lo que sugiere la importancia de revisar y ajustar el contenido del plan de clases para garantizar la relevancia y aplicabilidad de las habilidades adquiridas en el servicio o desempeño laboral.

Conclusión

En conclusión, el presente trabajo de investigación ha arrojado luces significativas sobre el impacto de la formación y capacitación proporcionada por la Universidad de la Integración de las Américas (UNIDA) y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay (INAPP) a los funcionarios públicos en el periodo 2018-2021.

Estas conclusiones resaltan la importancia de diseñar programas de formación adaptados a las necesidades y exigencias del ámbito laboral, proporcionando así a los funcionarios públicos las herramientas necesarias para un desempeño más eficiente y acorde con los desafíos contemporáneos.

En este contexto, en el marco del objetivo que hace referencia a Identificar el nivel de aplicación de los conocimientos adquiridos por los funcionarios públicos formados y capacitado en la UNIDA y en el INAPP y su impacto en el puesto de trabajo: La evaluación de los conocimientos adquiridos en los cursos de formación del INAPP y las capacitaciones de la UNIDA, respecto a su aplicación en los puestos de trabajo, revela una apreciación general positiva entre los funcionarios y sus superiores jerárquicos. Se destaca una mayor incidencia en la aplicación práctica de los conocimientos provenientes de los cursos de capacitación en comparación con los cursos de formación.

Aunque ambos tipos de formación han demostrado beneficios y una aplicación frecuente, la disparidad entre los resultados sugiere que la naturaleza y enfoque específico de las capacitaciones pueden influir de manera significativa en su efectividad. Este hallazgo resalta la necesidad de un análisis más detallado y específico de la calidad y contenido de los programas de formación para optimizar su impacto en el desempeño laboral de los funcionarios públicos.

Por otro lado, los resultados obtenidos en relación al objetivo específico de determinar los cambios en la gestión de los funcionarios públicos derivados de los cursos de formación y capacitación revelan un panorama diferenciado. Mientras que los cursos de capacitación están asociados a cambios notables de puesto, los cursos de formación muestran una influencia más moderada en esta dimensión. La motivación principal para participar en ambos tipos de cursos se centra en la búsqueda de herramientas y técnicas útiles, así como en el desarrollo de nuevas capacidades profesionales, subrayando la importancia de estos aspectos para los funcionarios públicos.

En cuanto al desempeño laboral, las valoraciones positivas, tanto de los participantes como de sus superiores, indican un impacto favorable de los cursos en este ámbito. Sin embargo, se destaca la necesidad de considerar las variaciones en la percepción de las nuevas actividades laborales introducidas, sugiriendo la importancia de adaptar las estrategias de formación para maximizar la efectividad en diferentes contextos.

Los resultados obtenidos en relación al objetivo de especificar el impacto a nivel interno de los cursos impartidos por la UNIDA y el INAPP en los funcionarios públicos revelan una influencia generalizada y positiva en diversos aspectos internos, tales como el clima laboral y los procesos de trabajo. Sin embargo, se destaca una percepción más baja en cuanto a la incorporación de nuevas tecnologías, sugiriendo un área de oportunidad para mejorar la adaptación a estas innovaciones.

A nivel externo, la percepción de los resultados se mantiene mayoritariamente alta a muy alta, indicando un impacto positivo en la imagen y percepción externa de los funcionarios públicos formados y capacitados, subrayando la importancia de estas iniciativas en la proyección positiva de las instituciones y sus trabajadores. Este análisis sugiere la necesidad de focalizar esfuerzos en la integración de nuevas tecnologías en los cursos para fortalecer la preparación de los funcionarios en este aspecto específico, maximizando así el impacto positivo en el ámbito laboral y externo.

En conclusión, en relación al objetivo general de investigación: el análisis del impacto de la Formación y Capacitación proporcionada por la Universidad de la Integración de las Américas (UNIDA) y el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay (INAPP) a los funcionarios públicos durante el período 2018-2021 revela un panorama generalmente positivo.

Los resultados obtenidos a través de la evaluación de los conocimientos adquiridos, los cambios en la gestión y el impacto interno y externo en los puestos

de trabajo reflejan una alta valoración por parte de los funcionarios y sus superiores jerárquicos. La efectividad de los cursos de capacitación es especialmente destacada, evidenciada por la aplicación frecuente de los aprendizajes en el entorno laboral.

No obstante, se identifican áreas de mejora, como la necesidad de enfocarse en la integración de nuevas tecnologías y considerar cuidadosamente la naturaleza específica de cada capacitación para maximizar su impacto.

Estos hallazgos respaldan la importancia de la formación continua en el desarrollo profesional de los funcionarios públicos y su contribución a un desempeño laboral mejorado y una percepción positiva tanto interna como externa.

Referencias

Alles, Martha (s/f) Competitividad y Gestión por Competencias. _____ (2008), Diccionario de Comportamientos. Gestión por competencias., Editorial Granica, Buenos Aires. _____ (2008), Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por Competencias. Buenos Aires, Granica. 2 ed. 2 Reimp. Recuperado de:https://books.google.co.ve/books?id=lRy7XrRF3HkC&printsec=frontcover&hl=es&lr=&vq=%22Gesti%C3%B3n+por+competencias%22&source=gbs_citations_module_r&cad=5#v=onepage&q=%22Gesti%C3%B3n%20por%20competencias%22&f=false.

Badìa, A.(2004) La construcción de conocimiento profesional. Dialnet. Recuperado de:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=864598

Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración, Delegación de Cuajimalpa, Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V. Chiavenato, Idalberto, 2007, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, México, D.F, Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V

Decreto N° 17.443 (2002). Por el cual se crea el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay. Recuperado de: https://inapp.sfp.gov.py/

INAPP (2002) Instituto Nacional de la Administración Pública de Paraguay. Recuperado de: https://inapp.sfp.gov.py/

Tejada Fernández, J. y Fernández La fuente, E. (2012). El impacto de la formación continua: claves y problemáticas. Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educaçã ISSN: 1681-5653. n.º 58/3 – 15/03/12

Universitas Psychologica (2011) vol. 10, núm. 1, enero-abril, pp. 175-188 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/647/64719284015.pdf

Villanueva, Sergio (2009). La formación permanente de los servidores públicos. Un balancenecesario. Transformación, Estado & Democracia. Uruguay. (42), 34 -

41.emán, G. & Morales, R. (2009). *Principios y fundamentos de la Seguridad Social* AAPAUNAM. Pág. 52. Recuperado de: https://www.medigraphic.com/pdfs/aapaunam/pa-2009/pa091o.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Hechos concretos sobre la seguridad social.* Pág. 1. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf

Sanabria, C. (2020). *El trabajo de la mujer en Paraguay: brechas y desafíos a partir de la implementación de la Ley Nº 5.508/2015, De promoción, protección y apoyo a la Lactancia.* Universidad Iberoamericana, Ciencias jurídicas, Pág. 157. Recuperado de: http://revista.unibe.edu.py/index.php/rcei/article/view/401/343

Sargadoy, J. (1973). *El Futuro de la Seguridad Social.* Conferencia pronunciada en el acto de clausura de I Curso sobre Régimen General de la Seguridad Social, organizado bajo la dirección del profesor De la Villa Gil, en el Colegio Universitario San Pablo (C.E.U.), de Madrid.

Tribunal de Cuentas, España. (2020) *Informe de Fiscalización sobre la evolución económico-financiera, patrimonial y presupuestaria del sistema de la seguridad social y su situación a 31 de diciembre de 2018.* Pág. 56. Recuperado de: https://www.tcu.es/tribunal-de-cuentas/es/search/alfresco/index.html?entrance=FIS

Plan de mejoramiento para Auditoría Interna de gestión basada en riesgos y su impacto en la Armada Paraguaya, año 2023

CABALLERO PRIETO, MIGUEL ANGEL JOSE
Escuela de Postgrado - Universidad de la Integración de las Américas
E-mail: miccelo22@gmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el impacto de un plan de mejoramiento en auditoría interna de gestión basada en riesgos en la Armada Paraguaya, año 2023. En cuanto a la metodología utilizada fue de nivel descriptivo bajo el diseño de Estudio de Caso cuyas técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y análisis documental. Entre los resultados se destacaron; los problemas frecuentes de gestión institucional como: falta de capacitación del personal, inconsistencia en los balances contables, poca colaboración por parte de las autoridades, documentación incompleta. Entre las auditorías realizadas por la Armada Paraguaya se presentaron Auditoría de Ingresos, Evaluación del Grado de Implementación del MECIP, Auditorias de Seguimiento, Revisión a los Mantenimientos y Reparaciones menores de vehículos. Las principales áreas de riesgos identificadas fueron: la presentación de los balances contables, contrataciones públicas, aplicación de normas y procedimiento, seguimiento de avances de planes institucionales. Se presentó la adaptación de Auditoría Interna realizada en la Armada Paraguaya a partir de modelos internacionales basados en gestión de riesgos, como así también la importancia de planes de mejoramiento para el desarrollo eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

Palabras clave: Auditoría. Auditoría interna. Control interno. Gestión basada en riesgos.

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the impact of an improvement plan in internal audit of risk-based management in the Paraguayan Navy, year 2023. Regarding the technology used, it was descriptive under the design of Case Study whose Data collection techniques were the interview and documentary analysis. Among the results stand out; frequent institutional management problems such as: lack of staff training, inconsistency in accounting balances, little collaboration from the authorities, incomplete documentation. Among the audits carried out by the Paraguayan Navy, the Income Audit, Evaluation of the Degree of Implementation of the MECIP, Follow-up Audits, Review of Maintenance and minor repairs of vehicles were presented. The main risk areas identified were: the presentation of accounting balances, public procurement, application of rules and procedures, monitoring of progress of institutional plans. The adaptation of Internal Audit carried out in the Paraguayan Navy based on international models based on risk management is presented, as well as the importance of improvement plans for efficient and transparent development through the adoption and compliance of actions. corrective measures and the implementation of methodologies aimed at continuous improvement.

Keywords: Audit. Internal audit. Internal control. Risk based management.

Introducción

La Auditoría realizada por el Gobierno a los distintos entes del Estado es un procedimiento diseñado estrictamente para verificar la transparencia en la información del sector público con respecto a una determinada organización. En tal sentido, los auditores que realizan esta labor son piezas claves para realizar un eficiente trabajo, es por ello que es necesario la existencia de normas adecuadas que los orienten hacía el cumplimiento de dicha misión.

Así mismo, la Auditoria Gubernamental es el sustento para una gestión pública eficaz, considerando factores de economía, eficacia, eficiencia y transparencia. En el Paraguay, la Auditoría Gubernamental se ejecuta a través de las tres instancias de auditores del Gobierno (Contraloría General de la República, la Auditoría General del Poder Ejecutivo y las Auditorías Internas Institucionales) y las Firmas de Auditores Independientes. La Constitución Nacional y las Leyes, especialmente la Ley N.º 276 ¨Ley Orgánica y Funcional de la Contraloría General de la República¨ imponen importantes funciones y responsabilidades de control de los bienes públicos y del patrimonio del Estado, así como de la ejecución de los presupuestos de las reparticiones del Estado, todo ello gestionado con economía, eficiencia, eficacia y transparencia, de conformidad con la normativa legal aplicable y en consonancia con los intereses generales de la sociedad.

Es por esta razón que se pretende reducir las observaciones permanentes que la Dirección General de Auditoría Interna del Ministerio de Defensa realiza a la Armada Paraguaya en base a los hallazgos realizados conforme a su Plan Anual de Auditoria, efectuando las medidas correctivas pertinentes conforme a sus informes emitidos, de esta manera se buscará el logro de objetivos institucionales en mayor porcentaje a través de la elaboración de un Plan.

La problemática en materia de auditoría en la gestión de las Fuerzas Armadas Paraguayas radica en la falta de una estructura sólida y eficiente que permita una supervisión y control adecuados de los recursos, procesos y

actividades llevados a cabo en la institución. La ausencia de un enfoque integral de gestión basada en riesgos ha generado deficiencias en la identificación y mitigación de posibles riesgos, así como en la evaluación de la eficiencia y efectividad de las operaciones militares.

Materiales y Métodos

El diseño de la investigación se llevó a cabo en el marco de un estudio de caso, con el objetivo de analizar en profundidad el impacto de un plan de mejoramiento en la auditoría interna de gestión basada en riesgos en la Armada Paraguaya durante el año 2023. El estudio de caso permite obtener un conocimiento detallado y contextualizado de la situación, así como comprender las relaciones causales entre las variables y los fenómenos observados.

El estudio de caso se estructuró en torno a los objetivos específicos de la investigación, abordando la identificación de problemas frecuentes en materia de gestión institucional, la descripción de las auditorías de gestión institucional realizadas, la especificación de las áreas de riesgo prevenibles y las recomendaciones para mejorar la auditoría interna de gestión basada en riesgos. Se buscó establecer relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas y se analizaron los resultados obtenidos para proporcionar conclusiones y recomendaciones relevantes para la Armada Paraguaya y otras instituciones militares.

Por ello el diseño de investigación adoptado fue el de los Estudios de Caso, conforme lo estructura el autor Yin (2001). Se justificó la elección de dicho diseño por tratarse de una institución, considerando la problemática seleccionada para el estudio, sobre la posibilidad de mejora en los procesos de auditoría institucional.

Por su objetivo general, la investigación cuenta con un alcance inicial denominado analítico y se pretende alcanzar una profundidad denominada explicativa, por la posibilidad de presentar el análisis de la auditoría de gestión institucional.

Las fuentes de datos fueron funcionarios especialistas en auditoría de la institución, así como funcionarios con vasta experiencia en la labor institucional. Por otro lado, documentaciones y normativas del área objeto de estudio.

Se seleccionó una cantidad determinada de funcionarios de la Dirección de Auditoria Interna, así como también funcionarios que ocuparon cargos en la institucional. Documentación del área objeto de estudio.

Se ha utilizado un cuadro de operacionalización de las categorías de análisis para guiar la colecta de datos y asegurar que se capturen todos los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación.

Los datos fueron colectados mediante entrevistas semiestructuradas con los participantes, y se utilizaron grabadoras de voz para asegurar que se capturara todo el contenido de las entrevistas. El análisis de los datos se realizó utilizando un enfoque de análisis temático, que implica identificar patrones y temas recurrentes en los datos

Se realizó además un análisis de documentación institucional, así como una revisión bibliográfica tanto en documentos, libros, publicaciones especializadas y páginas web provean información sobre auditoría de gestión de riesgos y temas inherentes, con la finalidad de proporcionar el sustento teórico necesario al trabajo de investigación.

Este estudio de investigación validó un instrumento de recolección de datos con la ayuda de expertos, realizando entrevistas, datos y analizar la situación de la Dirección de Auditoría Interna. Se usaron criterios de inclusión y exclusión para asegurar que los participantes sean representativos de la población objetivo.

Resultados

Objetivo 1: Identificar los problemas frecuentes en materia de gestión institucional y su impacto en la Armada Paraguaya. el presente artículo no incluyo una revisión integral de todas las operaciones, sino de aquellas

que ocurren con mayor frecuencia, no debiendo considerarse como una expresión de todas las eventuales deficiencias.

Si bien los resultados arrojados por el informe Final de la Contraloría General de la Republica se relacionan directamente a procedimientos técnicos en los trabajos de Auditoria y los resultados arrojados por los entrevistados del Área de Auditoria de la Armada Paraguaya se refieren específicamente a decisiones institucionales, estos hacen que los problemas detectados por la Contraloría General no puedan ser subsanados , ya que los mismos son el resultado de las decisiones tomadas a nivel Institucional, los cuales deberían ser solucionadas primeramente, para de esta forma poder centrarse en no cometer más los mismos errores detectados por la Contraloría.

Los problemas de gestión Institucional frecuentes en la Armada Paraguaya, tienen una incidencia fundamental en la tramitación y procesos llevados a cabo por la Institución tales como: falta de capacitación en Auditoria, recursos humanos y materiales limitados, dificultad de acceso a la documentación, dependencia vertical y estructurada.

Objetivo 2: Describir las auditorías de gestión institucional realizadas en la Armada Paraguaya y su impacto en la institución. Cabe resaltar en este punto, que la Auditoria Interna de la Armada Paraguaya tiene sus limitaciones, ya que la misma en la mayoría de los casos se basan en directrices emanadas por la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Defensa, los hallazgos u observaciones realizadas presentadas en los informes semestrales son devueltas nuevamente a las dependencias afectadas a fin de que las misma presenten el descargo correspondiente y luego realicen un Plan de mejoramiento para corregir dichas observaciones. Conforme a las normas y procedimientos establecidos por la Contraloría General de la Republica para la realización de Auditorías, la Armada Paraguaya realiza las mismas a través de su Dirección de Auditoría Interna sin la profundidad y detalle que lo realiza la Dirección de Auditoría Interna

del Ministerio de Defensa debido a lo mencionado en el desarrollo del presente objetivo que se resume prácticamente en lo que es acceso a la documentación y documentación incompleta por parte de las entidades auditadas.

Objetivo 3: Presentar las áreas de riesgo prevenibles a través de políticas y evaluaciones de riesgo en la Armada Paraguaya y su impacto en la Institución. Existen recomendaciones por parte de la Dirección de Auditoría Interna de la Armada referente a las Áreas de Riesgos prevenibles que se encuentran en consonancia con las observaciones realizadas por la Contraloría General de la Republica. Si bien son áreas en las que se pueden prevenir y tomar las medidas necesarias para que no ocurran dichas observaciones, la Dirección de Auditoria de la Armada con sus limitaciones en cuanto a personal, poca colaboración del personal auditado, como así también capacitación e idoneidad necesaria del equipo auditor de los mismos permiten que sigan ocurriendo estas observaciones a pesar de que son puntos sensibles que se deberían tener en cuenta.

La aplicación de Auditorias teniendo en cuenta las áreas de riesgos facilita y mejora la calidad de la Auditoria, transformando el proceso de Auditoria tradicional en una nueva estructura para evaluar de que manera se administra los riesgos de la Institución y que permite agregar valor al mismo.

La identificación y análisis del riesgo es un proceso permanente e interactivo entre la administración y la auditoría interna, evaluando aspectos diferentes aspectos que pueden llegar a representar un impedimento para la consecución de los objetivos, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control.

Objetivo 4: Establecer recomendaciones para mejorar la auditoría interna de gestión basada en riesgos en la Armada Paraguaya a partir de modelos regionales y su impacto en la Institución. Si bien la normas y procedimientos de Auditoria son Internacionales, los modelos adoptados por cada país son similares básicamente en su esencia, sin embargo, en la aplicación y

ejecución son diferentes debidos a las necesidades institucionales que requieren cada uno.

Es ahí donde es necesario que la auditoría interna realice un control a los controles establecidos por la organización, los cuales deben ser en esencia preventivos, lo que implica que se tengan claramente identificados los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.

Para ello se debe conocer ampliamente la entidad que audita, para poder prever los riesgos que se puedan presentar, determinar si los controles contrarrestan dichos riesgos, para realizar su evaluación, y realizar un trabajo de alta calidad.

Objetivo 5: Destacar la importancia de un plan de mejoramiento en auditoría interna de gestión basada en riesgos. Todos los entrevistados coincidieron en la importancia de un plan de mejoramiento, ya que la misma representa una herramienta que permite a las instituciones identificar peligros y riesgos en sus procesos, al ser tratados, generan cambios positivos en la Institución, lo cual se ha convertido en un objetivo estratégico para muchas instituciones.

Con los planes de mejoramiento se busca consolidar las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

Conclusión

Objetivo 1: Los problemas de gestión institucional hallados fueron: falta de capacitación previa para asumir los cargos y afrontar los trabajos, inconsistencia en los balances contables, poca colaboración por parte de las autoridades, limitado personal para realizar los trabajos de Auditoria, documentación incompleta, registro tardío de las cuentas.

Objetivo 2: Se identificaron las siguientes auditorías realizadas: auditoría de ingresos, "bienes de consumo de oficina e insumos", auditoria de ingresos de inversión física evaluación del grado de implementación del Mecip, auditorias de seguimiento dictamen de la situación de los estados financieros y ejecución presupuestaria, acompañamiento a las auditorías interna de otras instituciones, revisión a los mantenimientos y reparaciones menores de vehículos

Objetivo 3: Se identificaron las principales áreas de riesgos: tanto los ingresos, como los egresos contables en la presentación de los balances, las contrataciones públicas, la aplicación correcta de normas y procedimientos, el resguardo correcto de las documentaciones patrimoniales, el seguimiento del avance de los planes institucionales en referencia a los hallazgos producto de la auditoria, la estructura verticalista de la institución para el apoyo en los trabajos de auditoría.

Objetivo 4: Teniendo en cuenta que los modelos adoptados por cada país son similares básicamente en su estructura y en cuanto a la planificación, no así en la aplicación y ejecución que son diferentes debidos a las necesidades institucionales que se presentan. Por tal motivo sería interesante adaptar a nuestro modelo de Auditoria el modelo de auditorio chileno, que internacionalmente es considerado uno de los mejores en materia de Auditoria. La misma se desarrolla plenamente en base a los riesgos que se pueden presentar.

Objetivo 5: se destaca la importancia del Plan de Mejoramiento a fin de: corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos. Promover los

procesos internos de las Instituciones para que se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo. Y finalmente articular todas las acciones correctivas, preventivas y de mejora que emprenderá la institución para el tratamiento de aquellos incumplimientos, hallazgos, debilidades, observaciones, no conformidades.

Referencias

Acosta, B., Hernández, H., & Pedroza, V. (2014). Manual de auditorías basado en riesgo para entidades bancarias en Panamá. Panamá, Panamá

Carvajal, A. (2012). Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Dorta, J. (2000). La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control.

García, J. (2012). Manual de Procedimientos de Auditoría Interna. Actualidad Empresarial, N.º 259 (V1).

Gobierno, C. D. (Abril de 2015). Diccionario de Riesgos para el Sector Público. Santiago de Chile, Chile.

Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas. (2020). Colombia.

Instituto internacional de auditores. (2013). Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Declaración de principios.

Lattuca, A. J. (2008). Compendio de Auditoría. Buenos Aires: Temas Grupo SRL.

Rocío, N. (2008). El papel de la auditoría interna en el mejoramiento de las compañías.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica; Incluye Glosario y Manual de Evaluación de Proyectos (4a. Ed.). Guadalajara: Limusa.

Yin, R. (2001) Investigación sobre estudio de casos. Diseño y Métodos. Segunda Edición. Sage.

Implementación de un modelo de microseguros inclusivos agrícolas y su impacto en la mitigación de riesgos y optimización de ganancias para pequeños agricultores en Paraguay.

CINO DÍAZ JOSÉ LUIS FERNANDO
LEZCANO MENCIA ALEJANDRO
Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
E-mail: joseluiscino@gmail.com
afelezcano@hotmail.com

Resumen

Esta tesis investiga la implementación de un modelo de Microseguros inclusivos agrícolas y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias para pequeños agricultores en Paraguay. La metodología empleada se basa en el enfoque social y en los objetivos específicos descritos, incorporando análisis de datos cualitativos y cuantitativos a través de encuestas y entrevistas. Los resultados indican que los agricultores enfrentan diversos desafíos, tales como la falta de acceso a financiamiento, tecnologías y capacitación adecuada, así como adversidades climáticas, fluctuaciones en los precios y plagas y enfermedades en sus cultivos. Los Microseguros surgen como una herramienta útil y accesible que proporciona protección contra riesgos a precios ajustables a sus necesidades. Sin embargo, su implementación requiere una sólida colaboración entre instituciones financieras, aseguradoras, el gobierno y organizaciones agrícolas, así como la adaptación de productos de Microseguros a las necesidades específicas de los agricultores y la promoción de la educación financiera. La tesis también resalta la importancia del uso de tecnologías como la blockchain, el machine learning y las plataformas digitales en este proceso.

Palabras clave: Microseguros Inclusivos Agrícolas. Mitigación de Riesgos. Optimización de Ganancias

Abstract

This thesis investigates the implementation of an inclusive agricultural microinsurance model and its impact on risk mitigation and profit optimization for small farmers in Paraguay. The methodology used is based on the social approach and the specific objectives described, incorporating qualitative and quantitative data analysis through surveys and interviews. The results indicate that farmers face various challenges, such as lack of access to financing, technologies, and adequate training, as well as adverse climatic events, price fluctuations, and pests and diseases in their crops. Microinsurance emerges as a useful and accessible tool that provides protection against risks at adjustable prices to their needs. However, its implementation requires solid collaboration between financial institutions, insurers, the government, and agricultural organizations, as well as the adaptation of microinsurance products to the specific needs of farmers and the promotion of financial education. The thesis also highlights the importance of using technologies such as blockchain, machine learning, and digital platforms in this process.

Keywords: Inclusive Agricultural Microinsurance. Profit Optimization. Risk Mitigation.

Introducción

La agricultura familiar campesina en Paraguay, pese a su papel fundamental en el empleo e ingresos rurales, enfrenta desafíos significativos como la falta de protección financiera contra desastres naturales, la presión del agronegocio y los efectos del cambio climático. Sin un seguro agrícola adecuado para pequeños productores, estas familias quedan vulnerables. Este estudio propone un modelo de Microseguros inclusivos agrícolas, apoyado por tecnologías emergentes como análisis de datos, inteligencia artificial y monitoreo remoto, para mitigar estos riesgos y optimizar las ganancias. El estudio aboga por el desarrollo de una plataforma automatizada y escalable para la gestión de estos Microseguros. Su implementación exitosa mejoraría la resiliencia de los agricultores, promovería prácticas agrícolas sostenibles y facilitaría el acceso a servicios financieros. El objetivo principal es analizar el impacto de este modelo de Microseguros en la agricultura familiar campesina en Paraguay.

La agricultura familiar campesina en Paraguay, que es una fuente crucial de ocupación e ingresos, se enfrenta a desafíos debido a la falta de seguro agrícola para pequeños productores, el avance del agronegocio y los efectos del cambio climático. Según Baseis (2018), los pequeños productores han sido desplazados a solo el 6% del territorio cultivable, con mínima asistencia técnica y acceso a créditos productivos, agravando su vulnerabilidad. Varias organizaciones proponen un seguro agrícola diseñado para estas familias, posiblemente facilitado por soluciones tecnológicas. Dado el alto riesgo que representa el cambio climático, especialmente las sequías, para los pequeños agricultores, Prensa (2020) estima que la promoción de seguros agrícolas inclusivos y responsables es esencial para reducir la vulnerabilidad. Sin embargo, las compañías de seguros tienen limitaciones en cuanto al riesgo que pueden asumir, lo que destaca la necesidad de

una plataforma innovadora, escalable y automatizada para los Microseguros agrícolas.

Materiales y Métodos

Este estudio se enfoca en los desafíos de los pequeños agricultores de San Cosme y San Damián, distrito de Itapúa, Paraguay, en términos de acceso a microseguros agrícolas. Estos agricultores enfrentan múltiples dificultades, como limitaciones económicas, volatilidad climática, y una falta de colchón financiero, que les impiden obtener microseguros y los mantienen en un ciclo de endeudamiento y pobreza.

Para explorar este tema, se adoptó un enfoque de investigación mixto, recogiendo tanto datos cualitativos como cuantitativos para obtener una visión más completa de los problemas enfrentados (Creswell, 2014). El diseño de investigación utilizado fue el secuencial, que permite la exploración en profundidad de un tema y luego su verificación o cuantificación (Hernández Sampieri, 2018).

El estudio utilizó el Diseño Exploratorio Secuencial Derivativo (DEXPLOS) propuesto por Hernández Sampieri (2018), iniciando con una fase cualitativa que incluyó entrevistas y observación participante, seguida de una fase cuantitativa de encuestas y análisis de datos secundarios.

El instrumento de recolección de datos consistió en una guía de preguntas para entrevistas semiestructuradas, que permitió una exploración en profundidad de los problemas que enfrentan los agricultores (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006). Posteriormente, se elaboraron encuestas de preguntas cerradas para cuantificar estos hallazgos (Fink, 2013).

Este enfoque permitió una comprensión más completa de los desafíos que enfrentan los pequeños agricultores en San Cosme y San Damián, y la identificación de posibles soluciones y estrategias para mejorar su acceso a Microseguros agrícolas.

Este estudio de investigación validó un instrumento de recolección de datos con la ayuda de expertos, realizó entrevistas y encuestas para recoger datos y analizar la situación de los agricultores en la región de Itapúa. El estudio utilizó un muestreo por conveniencia, seleccionando una muestra de 55 agricultores en San Cosme y San Damián, aunque el método puede presentar limitaciones en términos de generalización de resultados (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010; Sampieri, Collado, & Lucio, 2010).

Se usaron criterios de inclusión y exclusión para asegurar que los participantes sean representativos de la población objetivo. Los criterios de inclusión se centraron en los agricultores que residen en áreas específicas y presentan características relevantes para el estudio. Los criterios de exclusión se aplicaron a los agricultores que no estuvieran dispuestos a participar voluntariamente, que dediquen menos de un porcentaje específico de su tiempo a la agricultura y que manejen áreas de cultivos muy grandes.

La investigación se centró en la gestión de los interesados de los proyectos, reconociendo la importancia de identificar y gestionar a las personas, grupos u organizaciones que pueden verse afectadas por el proyecto o que pueden influir en su éxito (Bourne, 2016; PMI, 2017).

Finalmente, se emplearon estrategias metodológicas para estudios mixtos, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa y matizada del fenómeno en estudio (Creswell & Plano Clark, 2017; Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Teddlie & Tashakkori, 2009).

Resultados

Objetivo 1: Describir los problemas enfrentados por los pequeños agricultores y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Los agricultores enfrentan desafíos como la falta de financiamiento y tierras, escasez de capacitación y tecnología moderna, riesgos climáticos y de producción, y limitado acceso a herramientas de gestión de riesgos. Estos problemas dificultan las inversiones, la eficiencia de la producción, la adopción de prácticas sostenibles y la gestión de riesgos, afectando negativamente la economía de los agricultores.

Objetivo 2: Identificar las limitantes que tienen los pequeños agricultores para adquirir un Microseguro y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Los pequeños agricultores enfrentan obstáculos como la falta de información y conciencia sobre productos de Microseguros, dificultad para acceder a servicios financieros, desconfianza en las instituciones financieras y conocimientos limitados sobre tecnologías emergentes. La falta de educación financiera, infraestructura en áreas rurales, y malas experiencias previas con instituciones financieras agravan estos problemas. La capacitación y la educación son fundamentales para aumentar la comprensión y adopción de Microseguros y tecnologías emergentes.

Objetivo 3: Establecer las características e implicancias que tiene la contratación de un Microseguro para pequeños agricultores y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Los Microseguros son útiles para los pequeños agricultores, ofreciendo protección contra riesgos a costos asequibles y permitiéndoles manejar mejor los riesgos y proteger sus ingresos. En caso de un evento adverso, pueden recibir compensación que mitiga la pérdida de ingresos. Los avances tecnológicos, como blockchain y machine learning, pueden mejorar la transparencia, confianza, eficiencia y accesibilidad de los

Microseguros, haciendo que estos productos sean más beneficiosos para los agricultores.

Objetivo 4: Enunciar las condiciones requeridas para implementar en pequeños agricultores un sistema de Microseguro y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Para implementar efectivamente los Microseguros en la agricultura se requiere de un marco regulatorio adecuado, productos de seguros adaptados a las necesidades de los agricultores, y promoción de la educación financiera. Además, es crucial la adopción de tecnologías emergentes y la inversión en infraestructura tecnológica. La colaboración entre instituciones financieras y organizaciones agrícolas es también esencial para el éxito de la implementación.

Objetivo 5: Exponer los beneficios para los pequeños agricultores con la implementación de un sistema de Microseguro y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Los Microseguros ofrecen a los pequeños agricultores protección financiera contra eventos climáticos adversos, acceso a financiamiento para mejorar las prácticas agrícolas, y se pueden adaptar a sus necesidades específicas. Las tecnologías emergentes mejoran la precisión en la evaluación de riesgos y el cálculo de primas, así como la transparencia y confianza en el sistema de Microseguros, impulsando su adopción y uso en la gestión de riesgos.

Objetivo 6: Proponer un nuevo modelo inclusivo de Microseguros para los pequeños agricultores y su impacto en la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias. Los especialistas enfatizan la necesidad de colaboración entre instituciones para un modelo inclusivo de Microseguros, adaptación de productos a las necesidades de los agricultores, y educación financiera para mejorar la comprensión de estos productos. También resaltan el uso de tecnologías para facilitar el acceso a Microseguros y mejorar la evaluación

de riesgos. La promoción de la adopción de Microseguros entre los agricultores es clave para mejorar la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias.

Conclusión

Objetivo 1: Los agricultores enfrentan numerosos desafíos como falta de financiamiento, capacitación y tecnología, lo que limita la mitigación de riesgos y la optimización de ganancias, necesitándose políticas y programas de apoyo.

Objetivo 2: Se identificaron barreras para la adquisición de Microseguros por parte de los agricultores, destacando la necesidad de mayor educación financiera y mejora de la accesibilidad a servicios financieros.

Objetivo 3: Los Microseguros se mostraron útiles para los agricultores, ofreciendo protección asequible contra riesgos. Sin embargo, existe una brecha en la educación financiera sobre avances tecnológicos en seguros.

Objetivo 4: La implementación de Microseguros requiere un marco regulatorio adecuado, productos de seguros adaptados, inversión en tecnología y colaboración interinstitucional.

Objetivo 5: Los Microseguros pueden proporcionar protección financiera contra riesgos agrícolas, mejorando el acceso a financiamiento y permitiendo inversiones en prácticas y tecnologías agrícolas eficientes.

Objetivo 6: Un modelo inclusivo de Microseguros puede reducir la vulnerabilidad económica en el sector agrícola, requiriéndose colaboración interinstitucional y adaptación de los productos a las necesidades específicas de los agricultores.

La investigación reveló que los desafíos enfrentados por los pequeños agricultores en Paraguay, incluyendo la falta de financiamiento, capacitación y acceso a tecnología, pueden ser mitigados a través de la implementación de un

modelo de Microseguros Inclusivos Agrícolas. Este modelo, si se desarrolla adecuadamente con un marco regulatorio apropiado, productos adaptados a las necesidades de los agricultores, inversión en tecnología y colaboración interinstitucional, puede proporcionar protección financiera significativa contra los riesgos agrícolas. En última instancia, este enfoque puede mejorar la resiliencia de los pequeños agricultores, optimizando sus ganancias y contribuyendo a la sostenibilidad a largo plazo de la agricultura en Paraguay. Sin embargo, es crucial llenar la brecha en la educación financiera y tecnológica para garantizar la efectividad de este modelo.

Referencias

Baseis, C. (2018). Ley de Seguro Agrícola, un paso necesario para proteger la agricultura campesina. baseis.org.py. https://www.baseis.org.py/ley-de-seguro-agricola-un-paso-necesario-para-proteger-la-agricultura-campesina/

Prensa. (2020). Microseguro agrícola se erige como herramienta para manejar el riesgo para pequeños productores. Revista PLUS. https://www.revistaplus.com.py/2020/11/27/Microseguro-agricola-se-erige-como-herramienta-para-manejar-el-riesgo-para-pequenos-productores/

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2018). Metodología de la investigación (7ma ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Fink, A. (2013). How to conduct surveys: A step-by-step guide (5th ed.). SAGE Publications.

Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed.). México: McGraw-Hill.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications.

La Transformación digital posibilita el cumplimiento de las necesidades de los clientes en el mercado asegurador paraguayo, año 2023

CORONEL GODOY BRUNO JOSÉ
Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado
E-mail: brunocoronel@outlook.com
LEZCANO MENCIA ALEJANDRO
Escuela de Postgrado - Universidad de la Integración de las Américas
afelezcano@hotmail.com

Resumen

El objetivo general de esta tesis es determinar de qué manera la transformación digital posibilita el cumplimiento de las necesidades de los clientes en el mercado asegurador paraguayo. En un entorno empresarial cada vez más digitalizado y competitivo, las aseguradoras se enfrentan a nuevos desafíos para satisfacer las demandas cambiantes de los clientes y mantenerse relevantes en el mercado. En cuanto a la metodología es un estudio de Diseño Cualitativo cuyas técnicas de recolección de datos son la entrevista y análisis documental. Entre los resultados se destacan; los procesos requeridos e identificados que posibilitan la transformación digital, que son: definir los objetivos de la transformación digital en las aseguradoras, evaluar el estado actual del a empresa e identificar las necesidades tecnológicas, diseñar el plan de acción y comunicar a los empleados, implementar las soluciones tecnológicas, evaluar el impacto y realizar ajustes. Entre las dificultades recurrentes en el proceso de transformación digital son: resistencia al cambio, cultura organizacional y liderazgo, falta de habilidades y capacitación y complejidad de la infraestructura existente. Entre la forma en que la transformación digital posibilita la generación de logros y beneficios, se destacan: procesamiento eficiente de la información, personalización de los productos y servicios, mejora de la eficiencia operativa, experiencia del cliente mejorada, innovación y nuevos modelos de negocios. Conclusión: la transformación digital es clave en el mercado asegurador paraguayo para satisfacer las demandas de los clientes y satisfacer sus necesidades.

Palabras clave: Transformación digital. Mercado asegurador. Tecnología.

Abstract

The general objective of this thesis is to determine how digital transformation enables meeting the needs of customers in the Paraguayan insurance market. In an increasingly digitized and competitive business environment, insurers face new challenges to meet the changing demands of customers and remain relevant in the market. The methodology employed is a descriptive, cross-sectional study with a qualitative approach, utilizing interview and documentary analysis as data collection techniques. Among the results, the identified processes required for digital transformation include defining the objectives of digital transformation in insurance companies, assessing the current state of the company and identifying technological needs, designing an action plan, communicating with employees, implementing technological solutions, evaluating impact, and making adjustments. Recurring difficulties in the digital transformation process include resistance to change, organizational culture and leadership, lack of skills and training, and complexity of existing infrastructure. Regarding the ways in which digital transformation enables the achievement of goals and benefits, notable aspects include efficient information processing, customization of products and services, improved operational efficiency, enhanced customer experience, innovation, and new business models. In conclusion, digital transformation is crucial in the Paraguayan insurance market to meet customer demands and address their needs.

Keywords: digital transformation, insurance market, technology.

Introducción

La necesidad imperante de las empresas de adaptarse constantemente a un consumidor cada vez más exigente y demandante ha llevado a las organizaciones a concebir estrategias que abarcan la gestión de sus operaciones mediante la implementación de herramientas de transformación digital. Estas estrategias, fundamentales para elevar la productividad y obtener información valiosa para evaluar el desempeño de los procesos, se sustentan en datos concretos del negocio.

En la actualidad, la tecnología se ha vuelto una necesidad tan insoslayable que algunos autores, como Llorente (2016), sostienen que las empresas que no la abrazan corren el riesgo de desaparecer. El escenario digital contemporáneo en el que se desenvuelve la sociedad ha desencadenado un profundo impacto en el desarrollo de nuevos modelos de negocio y en la gestión organizativa. Los cambios están ocurriendo a una velocidad vertiginosa, llegando incluso a poner en juego la supervivencia de numerosas organizaciones que no se adapten a la era digital. Este cambio no solo afecta las interacciones sociales y personales, sino también a los consumidores, el público objetivo y los empleados.

En este contexto general, el objetivo del presente estudio es examinar cómo la transformación digital contribuye a satisfacer las necesidades de los clientes en el mercado asegurador paraguayo en el año 2023. Se plantea específicamente identificar los procesos necesarios para lograr esta transformación, comprender las dificultades que surgen en este proceso y explorar cómo la transformación digital genera logros y beneficios en el sector asegurador.

La relevancia de esta investigación radica en su alineación con las estrategias de fortalecimiento económico y productivo post pandemia a nivel regional y nacional. En este contexto, las agendas digitales se han erigido como

instrumentos claves para impulsar la reactivación económica, otorgando pertinencia y justificación teórica a este estudio. Su análisis documental contribuirá a que las organizaciones y directivos comprendan mejor el competitivo entorno actual y vislumbren el disruptivo ecosistema digital, que desempeña un papel esencial para identificar las barreras que requieren atención y las palancas que pueden catalizar el desarrollo de un sector en particular.

La empresa debe internalizar la importancia de la innovación para mantener su posición en el mercado en los años venideros. Ante el reto digital y la emergencia de nuevas plataformas tecnológicas, es crucial generar cambios y capacidades que permitan la reinvención y adaptación. El estudio propuesto, al representar un primer acercamiento a esta dinámica, tiene el potencial de generar impactos y desafíos inéditos que obligarán a la compañía a tomar decisiones estratégicas para seguir evolucionando. Los procesos, en este sentido, se tornarán en uno de los motores fundamentales de cambio en la empresa.

Materiales y Métodos

Este trabajo se centra en un análisis profundo e interpretativo de los procesos necesarios para llevar a cabo la transformación digital en las empresas. A través de una exploración minuciosa de las perspectivas y opiniones de los involucrados en este proceso, se ha logrado brindar una valiosa información sobre los desafíos, beneficios y las mejores prácticas relacionadas con la implementación de la transformación digital en el mercado de seguros en Paraguay.

El enfoque de esta investigación se centró en las compañías de seguros de la República del Paraguay. A pesar de ser uno de los mercados aseguradores más pequeños en América Latina, representando solo el 1% del PIB en 2019, se ha examinado con detalle. Los seguros de vehículos, seguidos por los seguros de salud y de vida, son los segmentos más prominentes en este mercado. Sin

embargo, es importante señalar que la penetración de los seguros en la población paraguaya es baja, con apenas un 2,5% de la población teniendo algún tipo de seguro.

En congruencia con lo expuesto, este trabajo se estructuró bajo una perspectiva cualitativa, utilizando la Teoría Fundamentada como enfoque metodológico, permitiendo que los datos mismos guíen el proceso de investigación. Para recopilar los datos, se llevaron a cabo entrevistas y transcripciones, las cuales se analizaron mediante dos sistemas de codificación llamados "abierta" y "selectiva".

El proceso de codificación de datos fue inductivo y siguió los siguientes pasos: Importación de los datos: Se introdujeron los datos cualitativos en el software Atlas.ti, incluyendo entrevistas y literatura especializada. Identificación de datos relevantes: Se identificaron los datos pertinentes para el estudio dentro de la información importada.

Se desarrollaron códigos para las secciones de datos consideradas relevantes, etiquetando y agrupando la información en categorías. Los códigos (palabras) se agruparon en categorías más amplias, que podían ser temáticas o conceptuales. Se analizaron los datos utilizando las categorías y códigos previamente creados, lo que permitió identificar patrones y temas emergentes. Se revisaron los códigos para asegurar su definición y consistencia. Finalmente, se generaron informes que reflejaban los patrones y temas emergentes detectados en los datos.

Esta investigación no solo aborda la importancia de la transformación digital en el mercado asegurador paraguayo, sino que también ilustra cómo la metodología cualitativa y la Teoría Fundamentada fueron utilizadas para recopilar, analizar y presentar los datos. Este enfoque detallado ha permitido una

comprensión más profunda de los procesos y las percepciones involucradas en la transformación digital en el sector de seguros en Paraguay.

Resultados

Objetivo Especifico 1: Presentar procesos requeridos e identificados que posibilitan la transformación digital para el cumplimiento de las necesidades de los clientes en el mercado en el mercado asegurador paraguayo.

Las aseguradoras no tienen un proceso definido para llevar a cabo una transformación digital, se enfrentan a una serie de problemas y desafíos. El mercado asegurador debe realizar una planificación cuidadosa, invertir en tecnología y capacitar a sus empleados para adaptarse a los cambios digitales. Aquellas que puedan superar estas dificultades y brindar una experiencia digital satisfactoria a sus clientes estarán mejor posicionadas para competir en el mercado y fomentar la fidelidad de los clientes.

Objetivo Especifico 2: Describir dificultades en que se incurren en el proceso de la transformación digital, que posibilita el cumplimiento de las necesidades de los clientes en el mercado asegurador paraguayo

Durante el proceso de transformación digital en el mercado asegurador, se pueden enfrentar diversas dificultades que pueden afectar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Superar estas dificultades y cumplir con las necesidades de los clientes en el mercado asegurador a través de la transformación digital requiere un enfoque estratégico y un compromiso a largo plazo. Las compañías de seguros deben realizar una planificación cuidadosa, invertir en tecnología y capacitar a sus empleados para adaptarse a los cambios digitales, se puede decir que la adopción de tecnologías digitales en el sector asegurador en Paraguay está en una etapa temprana en comparación con otros mercados más desarrollados. La transformación digital está teniendo un impacto significativo en la experiencia del cliente en el mercado asegurador, al hacer que los servicios sean más accesibles, personalizados y convenientes. Esto ayuda a las empresas de seguros a aumentar la satisfacción del cliente y la lealtad, lo que a su vez puede

mejorar la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

Objetivo Especifico 3: Establecer la forma en que la transformación digital posibilita la generación de logros y beneficios en el mercado asegurador paraguayo.

La transformación digital en el mercado asegurador genera logros y beneficios al mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa, permitir una mejor toma de decisiones basada en datos, fomentar la innovación en productos y servicios, y mejorar la gestión de riesgos. Las compañías de seguros que abrazan la transformación digital están mejor posicionadas para competir en el mercado actual y brindar soluciones de seguros más adaptadas a las necesidades de los clientes digitales.

Conclusión

Primer objetivo: Las opiniones de los entrevistados resaltan la importancia de adoptar tecnología para satisfacer expectativas. Aunque las empresas establecen objetivos individuales, falta una regulación unificada. Se proponen procesos para abordar desafíos y facilitar la transformación digital, incluyendo la adopción de tecnologías adecuadas, capacitación, gestión del cambio e innovación. El objetivo es crear un entorno digital que se adapte a las necesidades cambiantes de los clientes.

Segundo objetivo: Se destaca la resistencia cultural al cambio como un desafío clave, junto con el uso inadecuado de herramientas digitales y la necesidad de comprender el contexto del negocio. Para superar estos obstáculos, se recomienda un enfoque integral que incluya gestión del cambio, capacitación y comprensión de los procesos del negocio. La transformación digital exige una estrategia sólida y alineación con los objetivos organizativos. Superar estas dificultades es esencial para lograr una transformación exitosa, impulsando la adaptación al entorno digital y aprovechando sus beneficios tanto tecnológicos como culturales.

Tercer objetivo: La capacidad de procesar información de manera eficiente mejora la toma de decisiones estratégicas y la gestión de riesgos. La adaptación de productos y servicios a las necesidades cambiantes de los clientes impulsa la experiencia del cliente y la fidelidad. Además, la implementación de soluciones digitales optimiza la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios al reducir costos y mejorar la comunicación con los clientes. Estos resultados subrayan la necesidad de una transformación digital estratégica para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno empresarial digitalizado y competitivo. Superar barreras culturales y promover la capacitación son cruciales para maximizar los beneficios y mantener la competitividad en el sector asegurador.

La transformación digital en el mercado asegurador representa un camino hacia la innovación, la eficiencia y la satisfacción del cliente. Aquellas compañías que abracen este proceso de manera integral y estratégica estarán preparadas para enfrentar los retos del futuro y mantener una ventaja competitiva en un entorno empresarial en constante evolución. La transformación digital es el pilar fundamental para el crecimiento y la adaptación en la industria aseguradora, y su implementación exitosa requerirá un enfoque proactivo y una visión a largo plazo.

La transformación digital juega un papel crucial en el cumplimiento de las necesidades de los clientes en el mercado asegurador paraguayo. A través de la implementación de soluciones digitales y tecnologías avanzadas, las aseguradoras pueden ofrecer una experiencia del cliente mejorado, adaptarse a las demandas cambiantes y brindar servicios más eficientes y personalizados. Además, las herramientas de análisis de datos y la inteligencia artificial permiten identificar patrones y tendencias, lo que facilita la detección de oportunidades de mejora y la anticipación a las necesidades futuras de los clientes.

Referencias

Arbentia Empowering consulting (2022). Transformación digital en el sector seguros. https://www.arbentia.com/blog/transformacion-digital-sector-seguros/

Digital Insurance (2021). Transformación Digital de la Industria Aseguradora en Tiempos de COVID-19: Ecosistemas e Insurtechs https://www.the-digital-insurer.com/transformacion-digital-de-la-industria-aseguradora-en-tiempos-de-covid-19-ecosistemas-e-insurtechs/

Dini Marco, Gligo Nicolo. (2020) Transformación digital, Elementos para el diseño de las políticas https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/47183/S2100372_es.pdf

Espinel Viviana (2020). Paper - Transformación Digital en El Sector Asegurador

https://es.scribd.com/document/451547514/Paper-Transformacion-digital-en-el-sector-asegurador#

Insurtech (2022). Transformación digital aplicada a los seguros Equipo de redacción de Drew

https://blog.wearedrew.co/noticias/insurtech-transformacion-digital-aplicada-a-los-seguros

Oliva F. y Flores M. (2022). La transformación de las compañías de seguros en la era digital. Deloitte,

https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/strategy-operations/articles/La-transformacion-de-las-companias-de-seguros-en-la-era-digital.html

Impacto del uso de reactivos biológicos del Bioterio del Senacsa en la Salud Pública Veterinaria de la rabia en Paraguay durante el año 2022

FERNÁNDEZ GARCÍA RAMIRO
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
Correo electrónico: biorrfg@gmail.com

Resumen

El objetivo general del presente trabajo es: Analizar el impacto del uso de reactivos biológicos del bioterio del Senacsa en la Salud Pública Veterinaria de la rabia en Paraguay durante el año 2022. En cuanto a la metodología; es un trabajo de Diseño cuantitativo, específicamente no experimental, descriptivo y trasversal cuya validación de instrumentos se llevó a cabo mediante la opinión de expertos. En cuanto a los resultados se destaca que con respecto a los reactivos biológicos utilizados y el número de muestras procesadas para determinar el diagnóstico de la rabia se ha obtenido un coeficiente de correlación igual a 0,96; lo que equivale a señalar, que existe una dependencia positiva entre las dos variables; además, se puede observar una incidencia mayor de 99% en el dosaje de anticuerpos con respecto al 96% de incidencia en el control de vacunas y diagnóstico de la rabia. Por otra parte, si se observan las tres desviaciones estándar, podemos precisar que los datos obtenidos de los reactivos biológicos utilizados para el diagnóstico de la rabia son los más homogéneos en su distribución con respecto al promedio; en tanto que, los más heterogéneos en su distribución con respecto al promedio son los reactivos biológicos utilizados para el control de vacunas antirrábicas. Conclusión: Teniendo en cuenta los resultados, se puede asegurar el impacto positivo de los reactivos biológicos con el dosaje de anticuerpos, control de vacunas antirrábicas y el número de muestras procesadas para determinar el diagnóstico de la rabia y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria.

Palabras Clave: Reactivos biológicos. Dosaje de anticuerpos. Diagnóstico de la rabia

Summary

The general objective of this work is: Analyze the impact of the use of biological reagents from the Senacsa vivarium on the Veterinary Public Health of rabies in Paraguay during the year 2022. Regarding the methodology; It is a work of quantitative design, specifically non-experimental, descriptive and transversal whose instrument validation was carried out through expert opinion. Regarding the results, it is highlighted that with respect to the biological reagents used and the number of samples processed to determine the diagnosis of rabies, a correlation coefficient equal to 0.96 has been obtained; which is equivalent to pointing out that there is a positive dependence between the two variables; Furthermore, an incidence greater than 99% can be observed in the antibody dosage compared to the 96% incidence in the control of vaccines and diagnosis of rabies. On the other hand, if the three standard deviations are observed, we can specify that the data obtained from the biological reagents used for the diagnosis of rabies are the most homogeneous in their distribution with respect to the average; meanwhile, the most heterogeneous in their distribution with respect to the average are the biological reagents used for the control of anti-rabies vaccines. Conclusion: Taking into account the results, the positive impact of biological reagents can be ensured with the dosage of antibodies, control of anti-rabies vaccines and the number of samples processed to determine the diagnosis of rabies and therefore limit the importance in the Veterinary Public Health of Rabies in Paraguay

Keywords: Biological reagents. Antibody dosage. Vaccine control. Diagnosis of rabies.

Introducción

Existen diferentes patologías de carácter zoonótico como la rabia que a través de los diferentes programas del Senacsa son controladas a nivel nacional para evitar su propagación en los animales y así evitar focos infecciosos que también pudieran afectar a la población humana.

La intersección entre la gestión de enfermedades zoonóticas, como la rabia, y las actividades del Senacsa destaca la importancia de una sólida perspectiva de salud pública. La rabia, siendo una enfermedad zoonótica, representa un riesgo significativo para la salud humana, ya que puede transmitirse de animales a personas. En este contexto, el control efectivo de la rabia es crucial no solo para preservar la salud de los animales, sino también para prevenir la propagación de la enfermedad y proteger a la población humana.

Los programas implementados por el Senacsa desempeñan un papel esencial en la contención y control de enfermedades zoonóticas como la rabia. La vigilancia, prevención y respuesta rápida a casos de rabia son componentes fundamentales de la estrategia para evitar focos infecciosos. La coordinación eficaz entre la salud animal y la salud pública es esencial, y la visión de "UNA SOLA SALUD" promovida por la OMSA y la OMS respalda esta colaboración integrada.

En el contexto de la gestión de reactivos biológicos en las actividades del Senacsa, la correlación entre el uso de estos reactivos y variables claves, como la realización de dosajes de anticuerpos, el control de vacunas antirrábicas y el diagnóstico de la rabia, se convierte en un punto crítico. La optimización de estos recursos no solo impacta en la eficiencia de los programas de control de la rabia, sino que también tiene ramificaciones directas para la salud pública al prevenir la propagación de la enfermedad y proteger a la población.

La problemática aquí radica en cómo garantizar la máxima eficacia en el uso de reactivos biológicos para fortalecer los programas de control de enfermedades

zoonóticas, como la rabia, contribuyendo así a la prevención de riesgos para la salud pública. Esta optimización no solo se traduce en una gestión más efectiva de las enfermedades en animales, sino que también responde a la responsabilidad compartida de proteger la salud humana en un marco de “UNA SOLA SALUD”.

Y teniendo en cuenta que la OMSA y la OMS conciben e implementan el concepto de “UNA SOLA SALUD” como un enfoque global colaborativo para comprender los riesgos para la salud humana y animal (incluidos los animales domésticos y la vida silvestre) y la salud del ecosistema en su conjunto. Las enfermedades de origen animal que pueden transmitirse a los seres humanos como la rabia plantean riesgos mundiales para la salud pública. En consecuencia, se deben desarrollar estrategias globales para prevenir y controlar los patógenos si queremos proteger la salud pública en general.

Por lo tanto, el análisis de la correlación entre el uso de reactivos biológicos y variables claves, como la realización de dosajes de anticuerpos, el control de vacunas antirrábicas y el diagnóstico de la rabia, no solo tienen implicaciones locales, sino que también contribuyen a estrategias globales para prevenir y controlar patógenos. La optimización de recursos biológicos en estas actividades específicas puede jugar un papel crucial en la protección de la salud pública en general, alineándose con la visión de “UNA SOLA SALUD”

Por ende, al proteger la salud y el bienestar de los animales se contribuye de manera significativa a mejorar la salud humana.

Materiales y Métodos

El lugar de investigación, el Senacsa, es vital para la gestión de la salud animal y juega un papel central en la prevención y control de enfermedades zoonóticas como la rabia. Sus instalaciones albergan diversas actividades relacionadas con reactivos biológicos, siendo crítico para comprender su incidencia en variables clave como dosajes de anticuerpos, control de vacunas antirrábicas y diagnóstico de la rabia. Este contexto es relevante para proporcionar datos esenciales que informan sobre estrategias para optimizar la gestión de reactivos, mejorando así la eficacia de los programas de salud pública y animal.

La elección de un enfoque cuantitativo se basó en la necesidad de obtener datos precisos sobre el impacto del uso de reactivos. Este enfoque permitió la recopilación sistemática de datos, estableciendo correlaciones entre la cantidad de reactivos utilizados y variables clave. La metodología cuantitativa proporcionó una base sólida para comprender la problemática, identificando variables influyentes y cuantificando correlaciones, esencial para la toma de decisiones informada en salud pública y animal.

El diseño de investigación no experimental se seleccionó para capturar la complejidad de los fenómenos observados en su entorno natural. Este diseño permitió una aproximación descriptiva y correlacional, sin manipulación deliberada de variables, lo que facilitó la comprensión detallada de las relaciones entre ellas. Capturar la realidad sin interferencias artificiales garantizó resultados genuinos aplicables al contexto real.

La investigación adoptó un diseño transversal descriptivo para obtener una instantánea precisa de la situación en el Senacsa durante el año 2022. Esto permitió una evaluación minuciosa de variables de interés en un momento específico, describiendo con precisión el impacto de los reactivos biológicos en actividades clave. La elección del diseño transversal descriptivo ofreció una visión detallada de la situación, fundamental para la toma de decisiones informada.

La población objeto de estudio incluyó la totalidad de ratones albinos del Bioterio de Producción del Senacsa, que desempeñaron un papel crucial en el análisis del impacto del uso de reactivos biológicos en actividades esenciales de salud pública y animal. La muestra seleccionada comprendió un conjunto específico de ratones suministrados al Departamento de Rabia del Senacsa, lo que permitió una representación significativa de las actividades realizadas en ese departamento.

La técnica meticulosa de recolección de datos se llevó a cabo mediante el análisis de registros detallados proporcionados por el Departamento de Bioterio y la revisión exhaustiva de informes elaborados por el Departamento de Rabia. La validación rigurosa del instrumento de recolección de datos aseguró la fiabilidad de los resultados, consolidando la robustez metodológica de la investigación y su relevancia para informar estrategias en la gestión de enfermedades zoonóticas.

Los procedimientos de aplicación del instrumento se realizaron de manera sistemática y detallada, incluyendo un registro exhaustivo de ratones clasificados mensualmente y un análisis minucioso de su impacto en diferentes actividades del Senacsa. Este enfoque preciso facilitó la obtención de información relevante para comprender la incidencia de reactivos biológicos en actividades clave para la salud pública veterinaria.

Resultados

En la presentación de los resultados cuantitativos de la investigación, se siguió un enfoque claro y sistemático. Los datos fueron recopilados mediante encuestas estructuradas que abordaban específicamente los objetivos de la investigación, centrándose en la percepción de los funcionarios y sus superiores jerárquicos sobre el impacto de los cursos de formación. Se evaluaron aspectos como la aplicación de conocimientos en el trabajo, cambios en la gestión y el impacto en el desarrollo profesional. Estos datos fueron posteriormente procesados y analizados de manera exhaustiva.

Los procedimientos para el análisis de los resultados incluyeron técnicas estadísticas descriptivas, como la obtención de porcentajes para cada ítem evaluado. Además, se llevó a cabo un análisis comparativo entre las respuestas de los funcionarios y sus superiores jerárquicos para identificar posibles discrepancias en las percepciones. La presentación integral de los resultados se diseñó de manera clara y estructurada, utilizando tablas para visualizar patrones y tendencias, lo que facilitó la comprensión de los resultados para los lectores y partes interesadas.

Los resultados de la investigación serán presentados de manera organizada y clara, siguiendo la estructura de los objetivos específicos establecidos. En primer lugar, se abordarán las figuras y resultados relacionados con los cursos de formación, destacando de manera detallada los impactos y percepciones asociadas. Posteriormente, se dedicará una sección específica a los cursos de capacitación, permitiendo así una comprensión más profunda de los resultados obtenidos. Este enfoque secuencial asegura una presentación ordenada y facilita a los lectores la asimilación de la información, resaltando las particularidades de cada componente de la formación y capacitación.

En el análisis retrospectivo de la investigación sobre la aplicación de conocimientos adquiridos por los funcionarios públicos, se observó una tendencia mayoritariamente positiva en la aplicación efectiva de los aprendizajes en el entorno laboral. Los resultados sugieren la eficacia de los cursos de formación y capacitación para mejorar las habilidades profesionales y técnicas de los participantes. Además, se resaltó la importancia de adaptar los programas formativos según las necesidades específicas de los participantes y las expectativas de los superiores jerárquicos. Estos hallazgos subrayan la relevancia de la formación para el desarrollo profesional y la mejora de la eficacia laboral. Los resultados resaltan el impacto positivo de la capacitación en la ampliación de horizontes profesionales para la mayoría de los participantes. Sin embargo,

también señalan la existencia de un segmento que no percibió cambios notorios en sus perspectivas laborales después del curso. Esta discrepancia puede ser clave para personalizar futuros programas de capacitación y adaptarlos a las necesidades específicas de este grupo minoritario.

En el análisis retrospectivo de la investigación, se destaca una valoración significativamente alta, alcanzando un 98.2%, donde los Superiores Jerárquicos afirmaron que el curso de capacitación ha contribuido a ampliar sus perspectivas sobre las actividades en el puesto de trabajo. No obstante, existe un grupo minoritario de jefes, representando el 1.8%, que informó que los estudiantes no experimentaron una ampliación notable en sus perspectivas sobre las actividades laborales después del curso.

Estos resultados enfatizan la relevancia de la capacitación para la mayoría de los Superiores Jerárquicos, aunque también señalan la necesidad de abordar las expectativas y percepciones específicas de aquellos que no percibieron un impacto significativo en las perspectivas laborales de los participantes. Este hallazgo puede ser crucial para ajustar y personalizar futuros programas de capacitación en función de las necesidades particulares de este grupo minoritario.

Los resultados muestran que, en general, hay un segmento minoritario de funcionarios que experimentó cambios en sus puestos de trabajo después de participar en los cursos de formación, mientras que la mayoría no reportó cambios significativos. Este hallazgo puede ser crucial para comprender el impacto directo de los cursos de formación en la movilidad laboral de los funcionarios y ajustar futuros programas formativos en consecuencia.

Por otro lado, desde la perspectiva de la mayoría de los Superiores Jerárquicos, los cursos de formación no generaron cambios sustanciales en la ubicación laboral de los funcionarios. Esto resalta la importancia de alinear las expectativas de los líderes jerárquicos con los resultados esperados en términos de movilidad laboral.

Además, los motivos más relevantes para la participación en los cursos de formación, tanto para los funcionarios como para los Superiores Jerárquicos, fueron la necesidad de adquirir nuevas capacidades profesionales y la aspiración de promoción profesional. Esto sugiere la importancia de personalizar futuros programas de formación para satisfacer las metas individuales de los participantes.

En cuanto a la implementación de nuevos conocimientos en el trabajo, se observó que una mayoría significativa de funcionarios efectivamente aplica nuevas actividades o tareas en sus puestos, mientras que un segmento minoritario no lo hace. Esto destaca la necesidad de evaluar y fortalecer la inclusión de habilidades blandas en futuros programas para garantizar una implementación más completa y eficaz de los conocimientos adquiridos en el ámbito laboral.

El objetivo específico 3 se centra en especificar el impacto a nivel interno, es decir, en el puesto de trabajo, de los cursos impartidos por la UNIDA y el INAPP en los funcionarios públicos. A partir de la interpretación de los datos proporcionados, se pueden extraer los siguientes hallazgos: Mejora en el desempeño laboral: Se observa que la mayoría de los funcionarios (97.1%) y superiores jerárquicos (92.7%) indicaron haber experimentado mejoras en su desempeño laboral después de participar en los cursos de formación. Esto sugiere un impacto positivo en la eficacia y la productividad en el trabajo como resultado de la capacitación recibida.

Aumento de la motivación: Se encontró que una gran proporción de los participantes, tanto funcionarios (92.6%) como superiores jerárquicos (94.4%), reportaron un aumento en su motivación en el puesto de trabajo después de adquirir conocimientos en los cursos. Esto indica que la formación no solo mejora el rendimiento laboral, sino que también influye positivamente en el compromiso y la actitud de los empleados hacia sus tareas.

Implementación de nuevas tecnologías: Existe una discrepancia en la implementación de nuevas tecnologías, con un porcentaje considerable de

funcionarios (70.6%) y superiores jerárquicos (68.5%) indicando que no se ha logrado incorporar nuevas tecnologías en el área. Esta situación puede estar relacionada con limitaciones financieras en la institución, lo que destaca la necesidad de asignar recursos adecuados para el desarrollo tecnológico y la modernización de las prácticas laborales.

Percepción de los usuarios externos: La mayoría de los funcionarios (96.8%) y superiores jerárquicos (92.5%) informaron que la percepción de los usuarios externos ha mejorado debido a las nuevas capacidades adquiridas después de la capacitación. Sin embargo, una minoría expresó que no percibió esta mejora, lo que sugiere la importancia de revisar y ajustar el contenido del plan de clases para garantizar la relevancia y aplicabilidad de las habilidades adquiridas en el servicio o desempeño laboral.

Conclusión

El objetivo 1 consistió en identificar el coeficiente de correlación de Pearson entre la cantidad de reactivos biológicos utilizados y la cantidad de dosajes de anticuerpos realizados. Los resultados obtenidos indican luego de haber usado 820 ratones adultos y procesar 24 sueros que el coeficiente de correlación entre los mismos dio un valor de 0,99, lo cual indica que ambas variables presentan una relación positiva de 99%; en otras palabras, se puede señalar que existe una correlación lineal entre ambas variables casi perfecta. Siendo así se puede asegurar el impacto positivo de la cantidad de reactivos biológicos con el número de muestras de dosajes de anticuerpos antirrábicos y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria.

El objetivo 2 se centró en establecer el coeficiente de correlación de Pearson entre la cantidad de reactivos biológicos utilizados y la cantidad de series de vacunas antirrábicas controladas. Los resultados obtenidos indican luego de haber usado 1030 ratones recién destetados y haber controlado 9 series de vacunas antirrábicas que el coeficiente de correlación entre los mismos dio un valor de

0,96; en otras palabras, se puede señalar que existe una correlación lineal entre ambas variables casi perfecta. lo que señala la relevancia que tienen entre sí y por tal razón se puede asegurar el impacto positivo de la cantidad de reactivos biológicos con la cantidad de series de vacunas antirrábicas y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria.

El objetivo 3 consistió en determinar el coeficiente de correlación de Pearson entre la cantidad de reactivos biológicos (ratones lactantes) utilizados y el número de muestras procesadas para determinar el diagnóstico de la rabia. Los resultados obtenidos indican luego de haber usado 1066 ratones lactantes y haber realizado 100 pruebas del diagnóstico de la rabia que el coeficiente de correlación entre los mismos dio un valor de 0,96; en otras palabras, se puede señalar que existe una correlación lineal entre ambas variables casi perfecta. lo que señala la relevancia que tienen entre sí y por tal razón se puede asegurar el impacto positivo de la cantidad de reactivos biológicos con el número de muestras de diagnóstico para la rabia y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria.

El objetivo 4 se centró en identificar en cuál de las determinaciones, dosaje de anticuerpos, control de vacunas o diagnóstico de la rabia tiene mayor incidencia el uso de reactivos biológicos. Los resultados obtenidos indican que el coeficiente de correlación de Pearson del dosaje de anticuerpos = 0,99; coeficiente de correlación de Pearson del control de vacunas antirrábicas = 0,96 y el coeficiente de correlación de Pearson del diagnóstico de la rabia = 0,96. En los tres casos las variables están en una correlación lineal de dependencia, lo que nos señala la relevancia que tienen entre sí y por tal razón se puede asegurar el impacto positivo de la cantidad de reactivos biológicos con el dosaje de anticuerpos, control de vacunas antirrábicas y el número de muestras procesadas para determinar el diagnóstico de la rabia y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria

El objetivo 5 consistió en comparar la desviación estándar de los reactivos biológicos de las tres determinaciones, dosaje de anticuerpos, control de vacunas y pruebas del diagnóstico de la rabia realizados. Los resultados obtenidos indican que la desviación estándar de los reactivos biológicos utilizados para el dosaje de anticuerpos = 65,6, la desviación estándar de los reactivos biológicos utilizados para el control de vacunas antirrábicas = 78,5 y la desviación estándar de los reactivos biológicos utilizados para el diagnóstico de la rabia = 38. Estos datos proporcionan la información necesaria del comportamiento reproductivo de dichos reactivos en razón numérica de su descendencia y de esta manera se pueden aplicar las estrategias propias para diseñar un plan de producción de los mismos que se ajusten al Principio de las Tres Rs y así poder cumplir las normativas internacionales de Bienestar Animal en concordancia con OMSA y por ende acotar, la importancia en la Salud Pública Veterinaria.

El objetivo general se centró en analizar el impacto del uso de reactivos biológicos del bioterio del Senacsa en la Salud Pública Veterinaria de la rabia en Paraguay. Los resultados obtenidos de los objetivos específicos indican que se han utilizado un total de 2916 reactivos biológicos durante el año 2022 en el Senacsa para realizar las tres determinaciones señaladas a nivel nacional y así poder desarrollar un exhaustivo control de la rabia animal; lo que se enmarca, en importancia de Salud Pública mundial en el contexto de “one health”; es decir, una sola visión en salud humana y animal como complemento de un todo que genere las garantías sanitarias adecuadas y sostenibles para toda la comunidad.

En razón a los buenos oficios del Senacsa, no solo se ha controlado la rabia bovina sino también de otros animales que resultan potencialmente peligrosos de poder adquirir y diseminar dicha patología produciendo sus múltiples y nefastas consecuencias a la salud humana.

Los reactivos biológicos producidos en el bioterio de producción del Senacsa, constituyen la piedra angular sobre la cual se asientan las diversas determinaciones

laboratoriales para realizar las pruebas de dosaje de anticuerpos, control de vacunas y diagnóstico de la rabia animal. Por tal razón, el nivel de relevancia de dichos reactivos adquiere una exhaustiva connotación e importancia; es por tal motivo, que conocer el comportamiento reproductivo de dichos reactivos biológicos, constituye una necesidad imperante para establecer criterios estratégicos de producción de los mismos, que pudieran abastecer en tiempo y forma todas las necesidades laboratoriales de la institución para el control de la rabia animal.

El conocimiento estadístico matemático del comportamiento reproductivo de las poblaciones de reactivos biológicos, contribuyen al diseño de un plan estratégico de apareamientos de tal manera a conjugar la responsabilidad con la ética en el bienestar animal, atendiendo al Principio de las Tres Rs; es decir, reducir al mínimo necesario los animales para las diversas pruebas de bioensayos

Por lo que antecede, es importante diseñar un plan estratégico de apareamientos de las poblaciones y así producir equitativamente reactivos biológicos, según sean las necesidades institucionales para cubrir el ámbito nacional, en lo que concierne a la salud de la rabia animal y, por ende, proteger a todos los seres humanos de esta patología en especial.

Referencias

Alles, Martha (s/f) Competitividad y Gestión por Competencias. _____ (2008), Diccionario de Comportamientos. Gestión por competencias., Editorial Granica, Buenos Aires. _____ (2008), Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por Competencias. Buenos Aires, Granica. 2 ed. 2 Reimp. Recuperado de:https://books.google.co.ve/books?id=lRy7XrRF3HkC&printsec=frontcover&hl=es&lr=&vq=%22Gesti%C3%B3n+por+competencias%22&source=gbs_citations_module_r&cad=5#v=onepage&q=%22Gesti%C3%B3n%20por%20competencias%22&f=false.

Decreto N° 17.443 (2002). Por el cual se crea el Instituto Nacional de la Administración Pública del Paraguay. Recuperado de: https://inapp.sfp.gov.py/

INAPP (2002) Instituto Nacional de la Administración Pública de Paraguay. Recuperado de: https://inapp.sfp.gov.py/

Universitas Psychologica (2011) vol. 10, núm. 1, enero-abril, pp. 175-188 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/647/64719284015.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Hechos concretos sobre la seguridad social.* Pág. 1. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_067592.pdf

Sargadoy, J. (1973). *El Futuro de la Seguridad Social.* Conferencia pronunciada en el acto de clausura de I Curso sobre Régimen General de la Seguridad Social, organizado bajo la dirección del profesor De la Villa Gil, en el Colegio Universitario San Pablo (C.E.U.), de Madrid.

Conocimiento sobre la cultura de seguridad centrada en el paciente, del personal de Enfermería en el Sanatorio La Costa, durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023

LEZCANO DE GONZALEZ SANDRA CAROLINA
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
Correo electrónico: Lezcanosandra688@gmail.com

Resumen

El objetivo general es determinar el "Conocimiento sobre la cultura de seguridad centrada en el paciente, del personal de enfermería en el Sanatorio La Costa, durante los meses de noviembre y diciembre del Año 2023". Es un estudio descriptivo, retrospectivo y de corte transversal que se basa en observación directa del campo, análisis documental, encuestas; entrevistas a encargados del centro médico. En cuanto a los resultados; los conocimientos del personal de enfermería con respecto a la existencia de un protocolo de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa son del 100% de la muestra, el personal está en conocimiento de que sí existen protocolos para la seguridad del paciente instalado en los servicios. Como conclusión, los protocolos metas de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa son: Meta 1; identificar correctamente a los pacientes; Meta 2; Comunicación efectiva. Meta 3: Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo. Meta 4: Garantizar una cirugía segura. Meta 5: Minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria. Meta 6: Minimizar el riesgo de daño al paciente causado por caídas.

Palabras Clave: Niveles de conocimiento. Seguridad del paciente. Protocolos metas.

Abstract

The general objective is to determine the "Knowledge about the patient-centered safety culture of the nursing staff at the La Costa Sanatorium, during the months of November and December of the Year 2023." It is a descriptive, retrospective and cross-sectional study that is based on direct observation of the field,

documentary analysis, surveys; interviews with those in charge of the medical center. Regarding the results; The knowledge of the nursing staff regarding the existence of a patient safety protocol at the Sanatorio La Costa is 100% of the sample, the staff is aware that there are protocols for patient safety installed in the services. . In conclusion, the goal patient safety protocols at Sanatorio La Costa are: Goal 1; correctly identify patients; Goal 2; Effective communication. Goal 3: Improve the safety of high-risk medications. Goal 4: Ensure safe surgery. Goal 5: Minimize the risk of healthcare-associated infections. Goal 6: Minimize the risk of patient harm caused by falls.

Keywords: Levels of knowledge. Patient safety. Goal protocols.

Introducción

El compromiso a nivel mundial con la seguridad del paciente ha crecido desde finales de la década de los años 90. Esto fue provocado por dos informes muy influyentes" Errar es humano" elaborado por el Instituto de medicina de EE.UU. en el año 1999 y "una organización con memoria" producida por el Ministerio de Salud del gobierno del Reino Unido en el año 2000. Ambos informes reconocieron que el error es algo de rutina durante la prestación de la atención clínica, y se da aproximadamente en el 10% de las internaciones hospitalarias, en algunos casos el error es grave e incluso fatal.

Desde la publicación de esto dos informes influyentes, la cruzada por la seguridad de la atención de los pacientes se ha convertido en un movimiento global, lo cual ha generado una destacable transformación en la manera de percibir la seguridad del paciente.

El estado actual de la seguridad del paciente a nivel mundial sigue siendo un motivo de honda preocupación, A medida que se ha recopilado datos de manera más globalizada sobre la escala y naturaleza de los errores, ha quedado de manifiesto que una atención insegura constituye una característica de todos los aspectos de la atención clínica. Recuperado en fecha 20 de agosto de 2018 (Guía curricular sobre la seguridad del paciente, enviado para la seguridad del paciente OMS; Sir Liam Donaldson. disponible en: http://www.who.int/patientsafety/education/curriculum/curriculum-guide_SP.pdf)

A nivel regional se encuentra con que el Proyecto Ibeas fue el resultado de la colaboración entre la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud, el Ministerio de Sanidad y Política Social de España y los Ministerios de Salud e instituciones de Argentina, Colombia, Costa Rica, México y Perú. Entre los resultados relacionados con la cultura de seguridad del

paciente se resalta la necesidad de reforzar la cultura de la notificación de los sucesos adversos y el clima de la seguridad del paciente.

Estos resultados sugieren que en las instituciones se trabaje por la reflexión interpersonal acerca de la calidad de los servicios asistenciales, así como el establecimiento de redes de trabajo que permitan el intercambio de experiencias y trabajos posteriores. Actualmente ya existen Países de nuestra región que trabajan desde su sistema de salud, y ven a la seguridad del paciente como una política para lograr mejorar la seguridad en la atención clínica, entre los cuales se encuentran Colombia, Chile y Perú. Recuperado en fecha 20 de agosto de 2018 de (Una mirada actual de la cultura de seguridad del paciente, Av. enferm., Volumen 29, Número 2, p. 363-374, 2011. ISSN electrónico 2346-0261. ISSN impreso 0121-4500. Disponible en: https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35831/37099)

Conforme lo mencionado, en el contexto hospitalario los Pacientes de terapia intensiva presentan un alto riesgo de complicaciones, debido a la severidad de su condición clínica, la naturaleza compleja e invasiva de los tratamientos y el uso de medicación tecnológica con tantos beneficios como riesgo.

La seguridad de los pacientes críticos presentan grandes desafíos, la atención no tiene descanso es compleja y generalmente requiere la toma de decisiones rápidas y de alto riesgo que deben ser tomadas con información insuficiente por personas con distintos niveles de entrenamiento en UTI, estos factores pueden predisponer a índices de errores mayores que en otros servicios, más aun los pacientes críticos son particularmente vulnerables al daño iatrogénico debido a la severidad e inestabilidad de su enfermedad y a la necesidad frecuente de intervenciones y medicaciones de alto riesgo (Vitolo 2010 pág. 1)

La cultura de seguridad del paciente es un lineamiento fundamental que influye en la calidad de la atención, y se ha constituido progresivamente en un asunto de interés general en el área de la salud y por ende en los servicios de salud,

la calidad se ha convertido en una ventaja competitiva para las organizaciones hospitalarias. La sociedad exige cada vez más la excelencia en los servicios que a ella son prestados, lo que hace que sea esencial la creación y adecuación en los procesos organizacionales y el desarrollo de una cultura organizacional y de seguridad en la asistencia a los pacientes

A Partir de este contexto, se presentan los objetivos de investigación:

Objetivo General:

- Determinar el conocimiento sobre la cultura de seguridad centrada en el paciente, del personal de enfermería en el Sanatorio La Costa, durante los meses de noviembre y diciembre del Año 2023.

Objetivos Específicos:

- Presentar los protocolos metas de seguridad del paciente desarrollados en el Sanatorio La Costa.
- Conocer cómo se implementan y funcionan las metas de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa, desde la perspectiva del personal de enfermería y médicos.
- Identificar los niveles de conocimiento del personal de enfermería sobre el protocolo de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa.
- Percibir la importancia de la aplicación de la cultura de seguridad centrada en el paciente por parte del personal de enfermería.

El presente trabajo se justifica por la importancia que representa la seguridad del paciente, así como el interés que despierta el tema en el investigados; se define seguridad como la ausencia de accidentes o lesiones prevenibles producidos durante el proceso de atención en salud. Incluye todas las acciones, elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías soportados con la evidencia científicas que se realizan con el fin de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en la prestación de un servicio de salud.

La cultura de seguridad del paciente es un lineamiento fundamental que influye en la calidad de la atención, y se ha constituido progresivamente en un asunto de interés general en el área de la salud.

El trabajo ofrece una descripción de la realidad, además del interés del investigador hacia el conocimiento del personal de enfermería sobre la cultura de seguridad centrada en el paciente aplicado en el servicio de terapia intensiva de adultos, debido a que esto constituye un tema de interés general para lograr las metas establecidas por la institución.

Se resalta la importancia de promover una cultura de seguridad del paciente en la práctica profesional con el objetivo de brindar el máximo de satisfacción y bienestar a los pacientes; se hace indispensable que todo el personal que brinde atención en la unidad de cuidados intensivos apliquen los estándares de seguridad, para brindar una atención segura, con calidez en la atención, garantizando la calidad y pronta recuperación de nuestros pacientes.

Materiales y Métodos

La investigación es una tesis descriptiva, mixta de corte transversal, ya que se describen las características de las variables en un momento determinado. Estas variables incluyen los protocolos y metas de seguridad del paciente desarrollados, los niveles de conocimiento del personal de enfermería sobre dichos protocolos y la importancia de aplicar una cultura de seguridad centrada en el paciente por parte del personal de enfermería. El enfoque es mixto porque, a través del estudio de campo que sirve de soporte práctico, se presentan resultados con datos cuantitativos y cualitativos, mejorando así la comprensión del tema elegido. Además, es transversal porque se recolectan datos en un solo momento en el tiempo.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se controlaron ni manipularon las variables del estudio. Los fenómenos se observaron en su

ambiente natural, obteniendo los datos directamente para analizarlos posteriormente.

La población consiste en el personal de enfermería del Sanatorio La Costa y la muestra se conformó por el personal del área de la Unidad de Terapia Intensiva de Adultos. El estudio se realizó en el Servicio de Unidad de Terapia Intensiva de Adultos del Sanatorio La Costa durante los meses de noviembre y diciembre del año 2023.

Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas, encuestas y análisis documental. Los procedimientos siguieron los lineamientos conforme a los objetivos propuestos en la investigación, e incluyeron la lectura de textos especializados en el tema, el desarrollo del marco teórico, los objetivos de investigación, los problemas y la justificación del estudio, así como la formulación de encuestas, cuestionarios y observación.

Se utilizaron varios instrumentos para esta investigación, tales como fichas bibliográficas, libros de enfermería, metodología y cultura de seguridad del paciente, Antes de la aplicación sistemática de los instrumentos, se realizaron pruebas para validar los mismos.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de los objetivos de investigación;

- **Objetivo 1: Presentar los protocolos metas de seguridad del paciente desarrollados en el Sanatorio La Costa.**

Objetivo o Meta 1: identificar correctamente a los pacientes.

El hospital desarrolla un proceso para mejorar la precisión de la identificación de los pacientes. Los errores de pacientes incorrectos ocurren prácticamente en todos los aspectos del diagnóstico y el tratamiento. Los pacientes pueden estar sedados, desorientados, no plenamente despierto, en estado comatoso pueden cambiar de cama, habitación o ubicación dentro del

hospital, pueden tener discapacidades sensoriales, pueden no recordar su identidad. La intensión de este objetivo es doble: primero, el de identificar de manera fiable a la persona para quien el servicio o tratamiento está dirigido, segundo: Hacer coincidir el servicio o tratamiento con el individuo (JOINT COMMISSION INTERNATIONAL, 2017)[1].

Objetivo o Meta 2: Comunicación efectiva.

El hospital desarrolla e implementa un proceso para mejorar la efectividad de la comunicación oral y/o telefónica entre los profesionales sanitarios. La comunicación eficaz, que debe ser oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por el receptor, minimiza los errores y mejora la seguridad del paciente. La comunicación puede ser electrónica, oral o escrita. Las órdenes verbales o telefónicas de atención al paciente, la comunicación oral o telefónica de resultados críticos de pruebas diagnósticas y la comunicación durante las transferencias son circunstancias asistenciales que se pueden ver afectadas de forma severa por una comunicación deficiente. La intensión de este objetivo la efectividad en la comunicación[2].

Objetivo o Meta 3: Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.

El hospital desarrolla e implementa un proceso para mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo. Si los medicamentos son partes parte del plan de tratamiento del paciente, una gestión adecuada es de suma importancia para garantizar la seguridad del paciente. Cualquier medicamento incluso aquellos que se pueden adquirir sin receta, si no se usa de forma adecuada puede ser perjudicial. Los medicamentos de alto riesgo provocan daño con más

frecuencias, y el daño que producen es probable que sea más grave cuando se suministran por error.[3]

Objetivo o Meta 4: Garantizar una cirugía segura.

El hospital desarrolla e implementa un proceso para realizar la verificación pre-quirúrgica y el marcado del sitio quirúrgico o del lugar del procedimiento invasivo.

Los eventos centinela y los daños graves a los pacientes provocados por errores de sitio, paciente o procedimiento quirúrgico suponen una preocupación permanente para los hospitales. Estos errores pueden ser consecuencia de una comunicación ineficaz o inadecuada entre miembros del equipo que realiza el procedimiento quirúrgico o invasivo, de la falta de procedimiento para verificar la zona del procedimiento y de la falta de implicación del paciente en el marcado del sitio quirúrgico[4].

Objetivo o Meta 5: Minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria.

El hospital adopta e implementa recomendaciones sobre higiene de manos basadas en la evidencia para minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria.

La prevención y el control de las infecciones suponen un desafío en la mayoría de los entornos sanitarios y las tasas crecientes de infecciones asociadas a la atención sanitaria son una preocupación importante para los pacientes y los profesionales sanitarios, las infecciones comunes a todos los entornos sanitarios incluyen las infecciones del tracto urinario relacionadas con catéteres, las infecciones sanguíneas y la neumonía.

Una higiene de manos correcta es de suma importancia para eliminar estas y otras infecciones.[5]

Objetivo o Meta 6: Minimizar el riesgo de daño al paciente causado por caídas.

El hospital desarrolla e implementa un proceso para minimizar el riesgo de daño por caídas a los pacientes ingresados.

Muchas lesiones de pacientes ingresados y en tratamiento ambulatorio en el hospital son ocasionadas por caídas. El riesgo de caídas está relacionado con el paciente, la situación y/o la ubicación. Los riesgos del paciente pueden incluir su historial de caídas, el uso de medicamentos el consumo de alcohol, problemas de movilidad o equilibrio.[6]

Objetivo 2: Conocer cómo se implementan y funcionan las metas de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa, desde la perspectiva del personal de enfermería y médicos.

Entrevista 1: Enfermero Jefe de la Unidad de Terapia Intensiva de Adultos

Entrevistador: ¿Puede compartir su perspectiva sobre la aplicación de la cultura de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa, especialmente en relación con la identificación correcta de los pacientes?

Enfermero Jefe: Claro, la identificación correcta de los pacientes es una prioridad en nuestra unidad. Hemos implementado un sistema de identificación de doble verificación donde cada paciente recibe una pulsera con un código de barras único, que se escanea antes de cualquier procedimiento o administración de medicamentos. Este proceso ha reducido significativamente los errores de identificación, especialmente en pacientes que están sedados o desorientados.

Además, realizamos capacitaciones regulares para asegurarnos de que todo el personal esté al tanto de los protocolos y sepa cómo aplicarlos correctamente.

Entrevistador: ¿Qué tan efectiva considera que es la comunicación entre los profesionales de la salud aquí?

Enfermero Jefe: La comunicación efectiva es fundamental y hemos trabajado arduamente para mejorarla. Utilizamos una plataforma electrónica que permite a los profesionales sanitarios compartir información crítica de manera rápida y precisa. Además, realizamos reuniones de cambio de turno muy detalladas, donde se discuten los casos más críticos y se aseguran que todos los miembros del equipo estén al tanto de cualquier cambio importante en el estado del paciente. Esto ha ayudado a reducir errores y mejorar la coordinación en la atención al paciente.

Entrevista 2: Médico Cirujano

Entrevistador: Desde su perspectiva, ¿cómo se garantiza una cirugía segura en el Sanatorio La Costa?

Médico Cirujano: La seguridad quirúrgica es un aspecto crítico en nuestro trabajo diario. Implementamos una lista de verificación pre-quirúrgica que se utiliza en todas las cirugías. Esta lista incluye la confirmación de la identidad del paciente, la verificación del sitio quirúrgico y el procedimiento a realizar, así como la revisión de posibles alergias y complicaciones. También involucramos activamente al paciente en este proceso para asegurar que comprendan y puedan confirmar los detalles de su cirugía. Además, fomentamos una comunicación clara y abierta entre todo el equipo quirúrgico para prevenir errores.

Entrevistador: ¿Cómo se maneja la seguridad de los medicamentos de alto riesgo?

Médico Cirujano: Tenemos protocolos muy estrictos para la administración de medicamentos de alto riesgo. Estos medicamentos se almacenan en áreas controladas y su administración requiere una doble verificación por parte de dos

profesionales de la salud. Además, hemos implementado un sistema de alertas electrónicas que notifica al personal sobre posibles interacciones medicamentosas o dosificaciones incorrectas. La formación continua sobre la correcta manipulación y administración de estos medicamentos es esencial para mantener a nuestros pacientes seguros.

Entrevista 3: Coordinadora de Enfermería

Entrevistador: ¿Puede comentar sobre las medidas tomadas para minimizar el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria en el Sanatorio La Costa?

Coordinadora de Enfermería: La higiene de manos es una de nuestras principales estrategias para prevenir infecciones. Hemos instalado dispensadores de desinfectante en puntos estratégicos de todas las áreas y hemos llevado a cabo campañas de concienciación para asegurar que todo el personal cumpla con las recomendaciones basadas en la evidencia. Además, realizamos auditorías regulares para monitorear el cumplimiento y ofrecer retroalimentación inmediata. También educamos a los pacientes y sus familias sobre la importancia de la higiene de manos para prevenir infecciones.

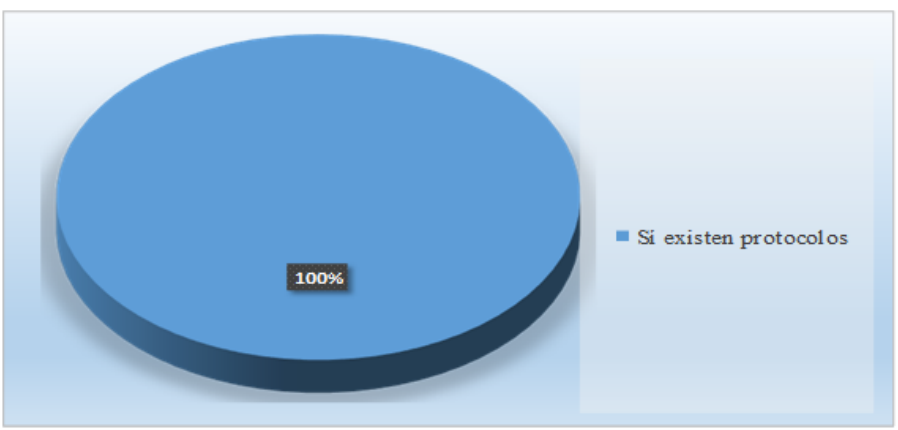
Entrevistador: ¿Qué se está haciendo para minimizar el riesgo de caídas entre los pacientes?

Coordinadora de Enfermería: Para minimizar el riesgo de caídas, hemos implementado varias medidas. Evaluamos a cada paciente al ingreso para identificar su riesgo de caídas y desarrollamos planes de cuidado personalizados. Usamos barandillas en las camas, proporcionamos calzado antideslizante y aseguramos que los pasillos y habitaciones estén libres de obstáculos. Además, nuestro personal está capacitado para asistir a los pacientes con movilidad reducida y se les instruye a nunca dejar a un paciente sin supervisión si se considera en riesgo de caída. Estos esfuerzos han resultado en una notable reducción de incidentes de caídas en nuestro hospital

Objetivo 3: Identificar los niveles de conocimiento del personal de enfermería sobre el protocolo de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa.

Gráfico 1:

Conocimiento del Personal de Enfermería

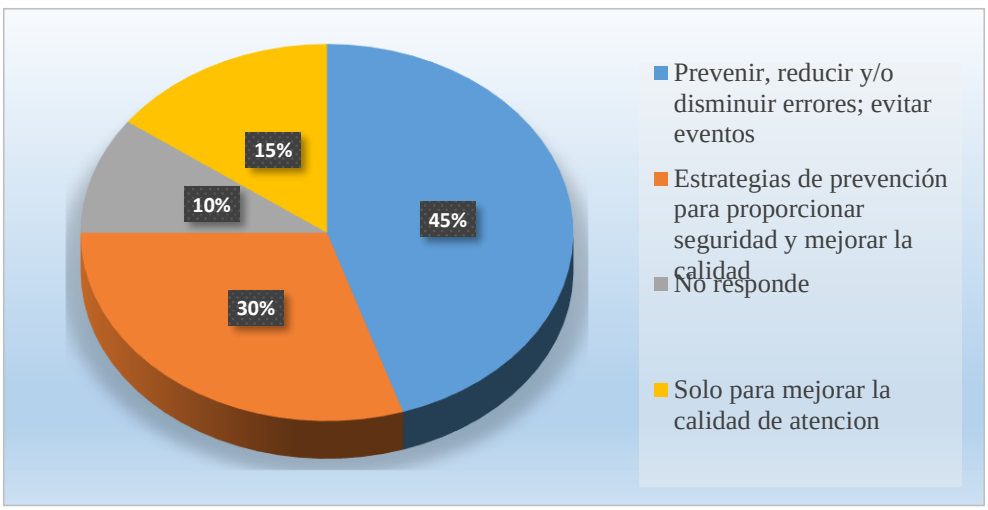


Fuente: Elaboración propia

El resultado en cuanto al **conocimiento del personal de enfermería** con respecto a la existencia de un protocolo de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa el estudio refleja que el 100% de la muestra está en conocimiento de que sí existen protocolos para la seguridad del paciente instalado en los servicios.

Objetivo 4: Percibir la importancia de la aplicación de la cultura de seguridad centrada en el paciente por parte del personal de enfermería.

Gráfico 2: La Importancia De La Aplicación De La Cultura De Seguridad Centrada En El Paciente



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la **percepción del personal de enfermería sobre la importancia de la aplicación de la cultura de seguridad centrada en el paciente**, mediante protocolos el 45% del personal de enfermería asocia la cultura de seguridad del paciente con la prevención de eventos adversos y/o para prevenir errores, un 30 % refiere que constituyen estrategias de prevención para proporcionar seguridad y mejorar la calidad de los servicios de salud, mientras que el 15% asume que solo ayuda para mejorar la calidad de la atención, mientras que el 10% no respondió esta pregunta, lo cual denota que solo el 30% asume los protocolos con el objetivo de los mismos que consiste en mejorar los procesos de las practicas diarias para lograr la seguridad del paciente, lo cual es fundamental en una atención de calidad.

Conclusión

La implementación de los protocolos de seguridad del paciente en el Sanatorio La Costa ha demostrado ser efectiva y abarcativa en diversos aspectos críticos de

la atención sanitaria. En relación con la identificación correcta de los pacientes, se ha establecido un sistema de doble verificación que incluye pulseras con códigos de barras únicos, lo que ha reducido significativamente los errores de identificación, especialmente en pacientes sedados o desorientados. La comunicación efectiva entre los profesionales de la salud se ha mejorado mediante el uso de plataformas electrónicas y reuniones detalladas de cambio de turno.

La seguridad de los medicamentos de alto riesgo se gestiona a través de estrictos protocolos que incluyen almacenamiento controlado y doble verificación por parte del personal, apoyado por sistemas de alertas electrónicas. La seguridad quirúrgica se garantiza mediante listas de verificación pre-quirúrgicas y la participación activa del paciente en la confirmación de detalles de la cirugía, fomentando además una comunicación clara entre todo el equipo quirúrgico. En cuanto a la prevención de infecciones asociadas a la atención sanitaria, se han adoptado medidas rigurosas de higiene de manos, con la instalación de dispensadores de desinfectante y auditorías regulares para asegurar el cumplimiento.

Para minimizar el riesgo de caídas, se han implementado evaluaciones de riesgo al ingreso, planes de cuidado personalizados y medidas de seguridad como barandillas y calzado antideslizante, lo que ha resultado en una notable reducción de incidentes. El conocimiento del personal de enfermería sobre los protocolos de seguridad del paciente es elevado, con el 100% de la muestra consciente de su existencia. Sin embargo, la percepción de la importancia de estos protocolos varía, con un 45% del personal asociándolos principalmente con la prevención de eventos adversos y un 30% considerando que mejoran la calidad de los servicios de salud.

La Costa ha logrado avances significativos en la implementación de sus protocolos de seguridad del paciente, es crucial seguir fomentando una comprensión profunda y uniforme de la importancia de estos protocolos.

Referencias

Arias Botero, J. Gómez Arias, R (2017) La cultura de la seguridad del paciente Enfoque y metodologías para su medición. Medellín Colombia: Editorial CES.

Gómez Ramírez, O. Soto Gámez, A. Arenas Gutiérrez, A. Garzón Salamanca, J. González Vega, A. Mateus Galeano, E. (2011) Una mirada actual de la cultura de seguridad del paciente. Colombia.

Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio, M. (2014) México: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Vitolo, F. (2010). Seguridad del paciente en terapia intensiva. Editorial Medico-Noble SA.

Diversidad dietética, estado nutricional y sus implicancias en la inseguridad alimentaria en poblaciones vulnerables de los distritos de Piribebuy y Villeta, febrero a abril 2021

LÓPEZ OCAMPOS MARÍA ISABEL
Escuela de Postgrado - Universidad de la Integración de las Américas.
Correo Electrónico: marichalopezoc@gmail.com

Resumen

El objetivo general del trabajo fue "Determinar la diversidad dietética, el estado nutricional y su implicancia en la inseguridad alimentaria en poblaciones vulnerables de los distritos de Piribebuy y Villeta de febrero a abril de 2021" En cuanto a la metodología es un estudio de Diseño Mixto. Entre los resultados se menciona que se aplicaron encuestas en 297 hogares, de febrero a abril de 2021. En niños menores de 5 años, como en el grupo de adultos mayores, se observó la coexistencia de malnutrición tanto por déficit como por exceso (10,1% de desnutrición crónica y 36,6% se sobrepeso y obesidad en niños menores de 5 años); 18% de bajo peso y 44% de exceso de peso en adultos mayores. En la población adulta se destacó mayormente la malnutrición por exceso (36% sobrepeso y 39,2% obesidad en sus diferentes grados). En relación al acceso a alimentos y a la inseguridad alimentaria, alrededor del 76% de los hogares tuvo acceso a 7 a 9 grupos de alimentos. Ningún hogar accedió a todos los grupos de alimentos. Los cereales, las grasas, aceites y los lácteos fueron los grupos de alimentos más consumidos el día anterior mientras que los pescados, huevos, frutas, legumbres, frutos secos y semillas fueron los menos consumidos. El 40,7% tuvo acceso a alimentos procesados el día anterior siendo los productos empaquetados los más consumidos. La principal fuente de suministro de alimentos fue la compra. El 40% de los hogares experimentó inseguridad alimentaria moderada a grave. Se concluye que existe un elevado nivel de malnutrición en toda la población, caracterizada principalmente por el exceso. El limitado acceso a alimentos y la alta prevalencia de inseguridad alimentaria son condiciones que pudieran estar arriesgando la salud de la población.

Palabras Clave: Diversidad dietética, Inseguridad alimentaria.

Abstract

The general objective of the work was "Determine dietary diversity, nutritional status and its implication in food insecurity in vulnerable populations in the districts of Piribebuy and Villeta from February to April 2021." Regarding the methodology, it is a Mixed Design study. . Among the results, it is mentioned that surveys were applied in 297 homes, from February to April 2021. In children under 5 years of age, as in the group of older adults, the coexistence of malnutrition due to both deficiency and excess was observed (10, 1% of chronic malnutrition and 36.6% of overweight and obesity in children under 5 years of age); 18% underweight and 44% overweight in older adults. In the adult population, malnutrition due to excess stood out (36% overweight and 39.2% obesity in its different degrees). In relation to access to food and food insecurity, around 76% of households had access to 7 to 9 food groups. No household accessed all food groups. Cereals, fats, oils and dairy products were the most consumed food groups the previous day, while fish, eggs, fruits, legumes, nuts and seeds were the least consumed. 40.7% had access to processed foods the day before, with packaged products being the most consumed. The main source of food supply was purchasing. 40% of households experienced moderate to severe food insecurity. It is concluded that there is a high level of malnutrition in the entire population, characterized mainly by excess. Limited access to food and the high prevalence of food insecurity are conditions that could be risking the health of the population. It is advisable to coordinate efforts in order to improve the availability and access to nutritious foods in a sustainable manner.

Keywords: Dietary diversity, Food Insecurity experience scale, Malnutrition.

Introducción

Los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), han comprometido sus esfuerzos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS), entre ellos, en el contexto de la presente investigación se destaca el ODS 2 “Hambre cero”, el mismo tiene como meta erradicar el hambre y todos los tipos de malnutrición, en todas las edades (1).

El incremento sostenido en el número de personas que sufren de hambre e inseguridad alimentaria desde 2015 se ve agravado por la pandemia, los conflictos, el cambio climático y las crecientes disparidades. En el año 2022, aproximadamente el 9,2% de la población global lidiaba con la crónica falta de alimentos, lo que equivale a cerca de 735 millones de individuos, un aumento de 122 millones con respecto a 2019. Se calcula que el 29,6% de la población del mundo, es decir, unos 2400 millones de personas, enfrentaban un grado de inseguridad alimentaria moderada o grave, lo que significa que carecían de un acceso adecuado a la alimentación. Estos números reflejan un alarmante incremento de 391 millones de personas en comparación con 2019. Es importante resaltar que en 2022, a pesar de los esfuerzos a nivel global, se estimaba que 45 millones de niños menores de 5 años sufrían de emaciación, 148 millones experimentaban retraso en su crecimiento, y 37 millones tenían sobrepeso (2).

Con el fin de lograr la meta de hambre cero para 2030, resulta crítico tomar medidas coordinadas de forma inmediata e implementar soluciones normativas que aborden las profundas desigualdades arraigadas, transformen los sistemas alimentarios, inviertan en prácticas agrícolas sostenibles, y reduzcan y mitiguen los impactos de los conflictos y la pandemia en la nutrición y la seguridad alimentaria a nivel mundial (3)

Materiales y Métodos

Se llevó a cabo una investigación considerando un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas relacionadas al estudio de la diversidad dietética, el estado nutricional y la inseguridad alimentaria, con el objetivo de obtener sus características e implicancias en las poblaciones de los distritos de Piribebuy y Villeta, aplicando instrumentos de recolección de datos previamente validados.

La presente investigación tuvo un diseño mixto del tipo descriptivo, con corte transversal. La población considerada en el trabajo corresponderá a hogares de los distritos de Piribebuy y Villeta. Muestreo no probabilístico por conveniencia., mientras que la muestra seleccionada fue de 297 hogares. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia.

Criterios de inclusión: Familias cuya composición se integró por embarazadas, niños menores de 5 años, escolares y adolescentes, en las cuales además fueron evaluados antropométricamente los demás miembros de la familia (adultos, adultos mayores) y que aceptaron participar del estudio manifestando su conformidad a través del consentimiento informado. La toma de muestra se llevó a cabo a través de visitas domiciliarias con el acompañamiento de agentes comunitarios pertenecientes a las Unidades de Salud de la Familia (USF), de los distritos de Piribebuy (compañías de Cordillerita, Capilla Cué e Itaguyra) y Villeta (compañías de Naranjhaisy I, Naranjhaisy II, Kumbarity, Takuaty Rugua). Fueron visitadas un total de 7 compañías en ambos distritos, previa coordinación con los médicos encargados de las USF, quienes designaron a los agentes comunitarios según sus microterritorios para acompañar al equipo de encuestadoras, considerando que los mismos gestionan los censos de sus poblaciones, identificando número de familias con niños menores de 5 años, en edad escolar, adolescentes y gestantes.

Los datos fueron cargados en planilla Microsoft Excel®, para ser posteriormente procesados con el Software Estadístico Epi Info® versión 7.2. Las

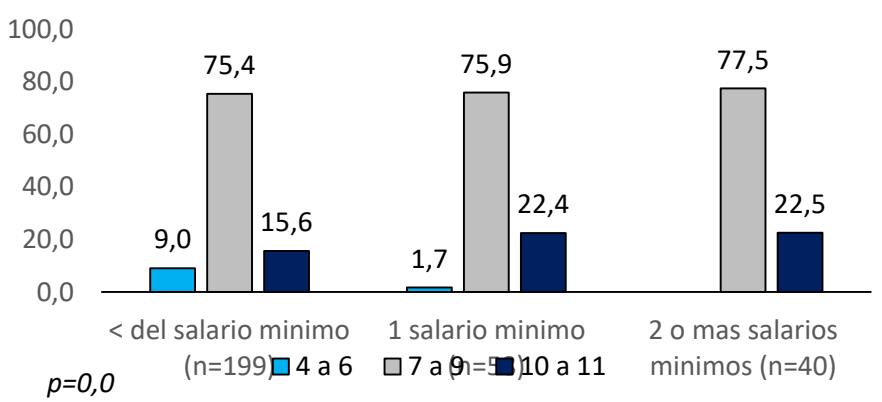
variables cuantitativas se expresaron en frecuencias porcentuales y absolutas según sus categorías y en medidas de tendencia central (promedios, medias, medianas) y dispersión (desvíos estándares, rangos, etc.) con un intervalo de confianza del 95%.

Las variables cualitativas fueron expresadas en frecuencias relativas y absolutas según sus categorías con un intervalo de confianza del 95%. Se aplicó el test de ANOVA y prueba de chi cuadrado para determinar asociación estadística entre variables, con valor de $p<0,05$.

Resultados

En el Gráfico 1 se observa la distribución del puntaje de diversidad alimentaria según la estimación de ingresos mensuales de los hogares de Piribebuy y Villeta. Se observa que los casos de menor diversidad alimentaria (4 a 6 puntos) fueron mayores en aquellos hogares con un ingreso menor al sueldo mínimo. Sin embargo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas (p=0,076).

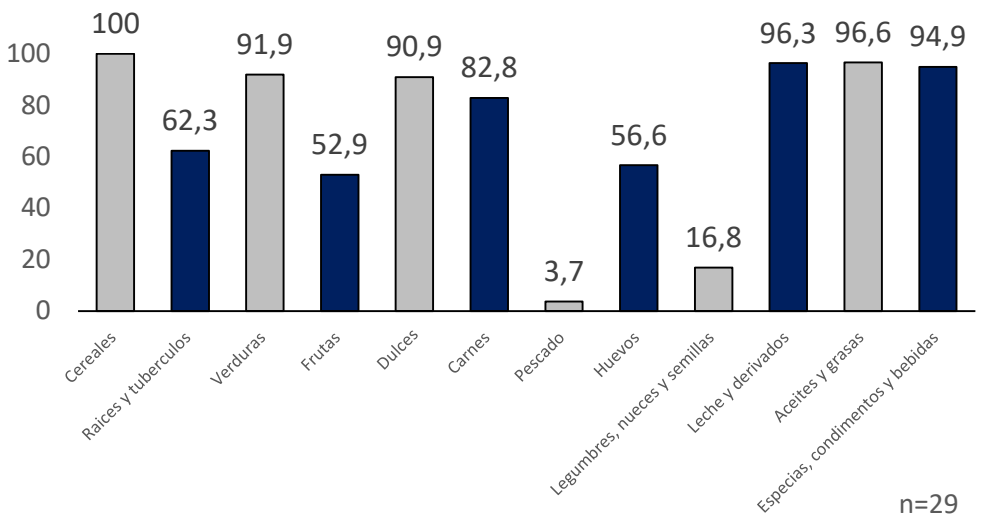
Gráfico 1. Diversidad alimentaria segun ingresos mensuales de hogares de Piribebuy y Villeta



El Gráfico 2 muestra la distribución del consumo de grupos de alimentos en hogares de Piribebuy y Villeta, según la medición de diversidad alimentaria (HDDS). En la totalidad de los hogares se consumió cereales. Mientras que los

grupos de alimentos de menor consumo fueron el pescado, legumbres, nueces, semillas y frutas.

Grafico 2. Consumo de grupos de alimentos segun la diversidad alimentaria (HDDS) en hogares de Piribebuy y Villeta



Al observar la distribución del estado nutricional según el indicador de peso para la talla se constata, que el exceso de peso (sobrepeso y obesidad) presenta una cifra del 36,6% (n=65) en toda la población de niños menores de 5 años con una mayor tendencia en el sexo masculino y en el grupo de 2 a 5 años. La prevalencia de desnutrición aguda o emaciación fue baja (1,2% en toda la población) y no se detectaron casos de emaciación grave. (Tabla1).

Tabla 1. Situación nutricional de niños menores de 5 años según Peso para la Talla*.

Diagnóstico				Desnutrición Aguda o Emaciación Moderada	Riesgo de Desnutrición Aguda o Emaciación	Adecuado	Sobrepeso	Obesidad
PIRIBEBUY	Sexo	Femenino (n= 43)	n	1	5	22	7	8
			%	2,3	11,6	51,2	16,3	18,6
		Masculino (n= 49)	n	0	7	21	8	13
			%	0,0	14,3	42,9	16,3	26,5
	Grupo etario	< 2 años (n= 36)	n	0	8	11	7	10
			%	0,0	22,2	30,6	19,4	27,8
		2 a 5 años (n=56)	n	1	4	32	8	11
			%	1,8	7,1	57,1	14,3	19,6
	Total	**Piribebuy (n= 92)**	n	**1**	**12**	**43**	**15**	**21**
			%	**1,1**	**13,0**	**46,7**	**16,3**	**22,8**
VILLETA	Sexo	Femenino (n= 46)	n	1	4	28	8	5
			%	2,2	8,7	60,9	17,4	10,9
		Masculino (n= 40)	n	0	4	20	12	4
			%	0,0	10,0	50,0	30,0	10,0
	Grupo etario	< 2 años (n= 32)	n	0	2	25	4	1
			%	0,0	6,3	78,1	12,5	3,1
		2 a 5 años (n=54)	n	1	6	23	16	8
			%	1,9	11,1	42,6	29,6	14,8
	Total	**Villeta (n= 86)**	n	**1**	**8**	**48**	**20**	**9**
			%	**1,2**	**9,3**	**55,8**	**23,3**	**10,5**
TOTAL POBLACIÓN	Sexo	Femenino (n=89)	n	2	9	50	15	13
			%	2,2	10,1	56,2	16,9	14,6
		Masculino (n=89)	n	0	11	41	20	17
			%	0,0	12,4	46,1	22,5	19,1
	Grupo etario	< 2 años (n=68)	n	0	10	36	11	11
			%	0,0	14,7	52,9	16,2	16,2
		2 a 5 años (n=110)	n	2	10	55	24	19
			%	1,8	9,1	50,0	21,8	17,3
	Total	**POBLACION (n= 178)**	n	**2**	**20**	**91**	**35**	**30**
			%	**1,1**	**11,2**	**51,1**	**19,7**	**16,9**

*Indicador: Peso/Talla - OMS 2006

La evaluación nutricional por antropometría en el grupo de escolares y adolescentes se realizó con una muestra de 295 (n=153 Piribebuy y n=142 Villeta). Al evaluar el estado nutricional según el indicador de índice de masa corporal para la edad se pudo observar que el 39,6% (n=117) presentaba alguna condición de exceso de peso (sobrepeso u obesidad). Se observó una mayor prevalencia de sobrepeso y obesidad en el distrito de Piribebuy. No obstante, las cifras de obesidad fueron levemente mayor en Villeta (Tabla 2).

Tabla 2. Situación nutricional de escolares y adolescentes según el Índice de Masa Corporal para la Edad*.

Diagnóstico				Desnutrición	Riesgo de desnutrición	Adecuado	Sobrepeso	Obesidad
PIRIBEBUY	Sexo	Femenino (n=76)	n	0	3	37	28	8
			%	0	4	49	37	11
		Masculino (n=77)	n	2	4	40	17	14
			%	2,6	5,2	51,9	22,1	18,2
	Grupo etario	5 a 9 años (n=76)	n	0	1	38	20	17
			%	0,0	1,3	50,0	26,3	22,4
		10 a 14 años (n=56)	n	0	4	30	17	5
			%	0,0	7,1	53,6	30,4	8,9
		15 a 19 años (n=21)	n	2	2	9	8	0
			%	9,5	9,5	42,9	38,1	0,0
	Total	**Piribebuy (n=153)**	n	**2**	**7**	**77**	**45**	**22**
			%	**1,3**	**4,6**	**50,3**	**29,4**	**14,4**
VILLETA	Sexo	Femenino (n=79)	n	3	8	39	16	13
			%	3,8	10,1	49,4	20,3	16,5
		Masculino (n=63)	n	1	4	37	12	9
			%	1,6	6,3	58,7	19,0	14,3
	Grupo etario	5 a 9 años (n=71)	n	42	0	13	5	11
			%	59,2	0,0	18,3	7,0	15,5
		10 a 14 años (n=48)	n	23	3	7	6	9
			%	47,9	6,3	14,6	12,5	18,8
		15 a 19 años (n=23)	n	11	1	2	1	8
			%	47,8	4,3	8,7	4,3	34,8
	Total	**Villeta (n=142)**	n	**4**	**12**	**76**	**28**	**22**
			%	**2,8**	**8,5**	**53,5**	**19,7**	**15,5**

Tabla 2 (cont.). Situación nutricional de escolares y adolescentes según el Índice de Masa Corporal para la Edad.

TOTAL POBLACIÓN	**Sexo**	Femenino (n= 155)	n	3	11	76	44	21
			%	1,9	7,1	49,0	28,4	13,5
		Masculino (n=140)	n	3	8	77	29	23
			%	2,1	5,7	55,0	20,7	16,4
	Grupo etario	5 a 9 años (n=147)	n	6	0	80	31	30
			%	4,1	0,0	54,4	21,1	20,4
		10 a 14 años (n=104)	n	10	3	53	26	12
			%	9,6	2,9	51,0	25,0	11,5
		15 a 19 años (n=44)	n	3	3	20	16	2
			%	6,8	6,8	45,5	36,4	4,5
	Total	**POBLACIÓN (n=295)**	**n**	**6**	**19**	**153**	**73**	**44**
			%	**2,0**	**6,4**	**51,9**	**24,7**	**14,9**

Se realizaron mediciones antropométricas a 50 personas adultas de 60 años o más (n=29 Piribebuy; n=9 Villeta). Según el índice de masa corporal, el 44% de los adultos mayores presenta sobrepeso u obesidad siendo la obesidad más prevalente. Por otro lado, el bajo peso se observa en el 18% (n=9) de los casos siendo levemente mayor en el distrito de Piribebuy Hubo una participación de 24 mujeres gestantes para la realización de mediciones antropométricas (n=15 Piribebuy; n=9 Villeta), la obesidad fue alta en ambos distritos (66,7%) mientras que el bajo peso solo afecto al 8,3%. Cabe resaltar que la muestra estuvo conformada por mujeres de 19 años o más lo cual estaría explicando la baja prevalencia de bajo peso ya que esta situación nutricional afecta principalmente a las adolescentes embarazadas.

En la **Tabla 4** se observa el resultado de la aplicación de la Escala para Medición de la Experiencia de la Inseguridad Alimentaria (*FIES* por sus siglas en inglés) se obtuvo que de cada 100 encuestados en los distritos de Piribebuy y

Villeta, 43 de ellos se han enfrentada a incertidumbre en cuanto a su capacidad para obtener alimentos, se han visto obligados a aceptar menor cantidad o calidad en los alimentos que consumen, en los últimos 30 días. De cada 100 hogares, al menos 1 suele quedarse sin alimentos y en los casos más severos han pasado uno o varios días sin comer, en los últimos 30 días. Es importante mencionar que estos hallazgos solo son representativos y relevantes para los hogares estudiados de las comunidades de Villeta y Piribebuy, no así para los hogares en general.

Tabla 4. Prevalencia de la Inseguridad Alimentaria

Frecuencia de Inseguridad Alimentaria	**Moderada a Grave**
FIES Estándar*	42,8%

**Análisis y validación de los datos a través del método Rasch.*

Discusión

Los resultados obtenidos en cuanto al puntaje de diversidad alimentaria indican que en general los hogares tuvieron acceso a 58 al 75% de los grupos de alimentos incluidos en el HDDS y ningún hogar accedió a todos los grupos de alimentos el día anterior, contraponiéndose a la recomendación de las Guías Alimentarias del Paraguay que establece que se debe consumir un poco de t0odos los grupos de alimentos todos los días para llevar una dieta saludable (32). Se destaca además que 4 de cada 10 hogares tuvieron acceso a alimentos procesados como productos empaquetados (cereales de desayuno, galletitas, snacks salados, etc.), o embutidos y alrededor de un cuarto de los hogares tuvo acceso a productos con elevado contenido de azucares como bebidas azucaradas, chocolates, golosinas, helados, tortas etc. Estos alimentos son considerados perjudiciales para la salud por el alto contenido de grasas, azucares y sodio por lo que su elevado consumo constituye un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades crónicas (4).

En general los resultados de la evaluación del estado nutricional por antropometría para los grupos biológicos de niños menores de 5 años, son consistentes con los

resultados de los últimos informes registrados por el Sistema de Vigilancia Alimentaria Nutricional (SISVAN) del periodo 2019, mostrando una prevalencia menor al 5% de desnutrición global y aguda y una prevalencia más alta de desnutrición crónica que afecta el crecimiento lineal de este grupo etario con respecto a la edad (4). Asimismo, los resultados de estado nutricional correspondiente al grupo de escolares y adolescentes, muestran cifras similares a los de los registros nacionales, observándose que existe una mayor tendencia hacia el exceso de peso (4,5). En cuanto al estado nutricional de las mujeres embarazadas, se pudo igualmente observar que la mayor prevalencia correspondió a la obesidad. Sin embargo, cabe resaltar que la muestra conformada fue muy pequeña por lo que lo resultados obtenidos no serían comparables a las estadísticas nacionales.

Así mismo, al evaluar la situación nutricional de los adultos mayores se observó que casi la mitad de este grupo presentaba sobrepeso y obesidad. No obstante, la prevalencia de bajo peso también fue importante. Es necesario considerar que la muestra para este grupo etario fue muy baja por lo que no se podría hacer inferencias adecuadas para este grupo. Sin embargo, la prevalencia de obesidad fue similar a las encontradas en la encuesta de Encuesta sobre Salud, Bienestar y Envejecimiento (SABE), que fue de un 42% (6).

En el presente estudio se llevó a cabo la aplicación de la FIES, en su versión adaptada a la pandemia Covid-19 y de nivel de referencia hogar. Los resultados revelaron que 4 de cada 10 de hogares presentaron inseguridad alimentaria moderada a grave, que implicó que los miembros de esos hogares se vieran obligados a comer menos de lo que creían que debían, varias veces durante el período de tiempo de referencia, porque no contaban con suficientes recursos. Si bien la inseguridad alimentaria severa fue menor, ello implicó que miembros de esos hogares sintieran hambre y hayan pasado un día entero sin comer en varias ocasiones durante el periodo de referencia, por los mismos motivos de falta de

recursos para poder obtener alimentos (7). Es importante destacar que 70% de la población encuestada refirió sufrir una disminución de sus ingresos económicos durante la pandemia, pudiendo ser uno de los factores que hayan incidido en la alta prevalencia de inseguridad alimentaria en esta población.

En esta investigación la prevalencia de Inseguridad Alimentaria fue mayor que la media regional. No obstante, estas diferencias pueden deberse a la inestabilidad económica ocasionada por la corriente pandemia ocasionada por COVID-19 y también a que la muestra analizada fue considerablemente menor a las encuestas nacionales, donde ya se aplicó la FIES. Aunque en esta oportunidad no se pudieron establecer relaciones causales, existen evidencias que demuestran que ciertos determinantes sociodemográficos que pueden afectar negativamente la seguridad alimentaria, como, ser del sexo femenino, fijar residencia en zonas rurales, pertenecer a hogares con numerosos miembros, contar con pocos años de estudio, ser desempleado o trabajar de manera informal (8,9,10).

Conclusiones

Los resultados obtenidos sugieren que los entornos alimentarios analizados se encuentran limitados, ya sea física y/o económicamente, por lo que la población estudiada aún no ha logrado dietas saludables, asequibles, convenientes y apetecibles, que permitan el cumplimiento de las directrices de las Guías Alimentarias del Paraguay para un estado de salud óptimo. Estos entornos alimentarios limitados se reflejaron en la calidad de las dietas de los hogares, ya que se observó que ningún hogar entrevistado logró incluir todos los grupos de alimentos. Por otro lado, la disponibilidad de los alimentos procesados y ultra procesados, y el acceso a los mismos, ponen de manifiesto el cambio generado en el sistema y entorno alimentario local, contribuyendo a la oferta y demanda de estos tipos de alimentos, cuyo consumo empeora la dieta y está identificado como un factor de riesgo para la malnutrición. Al mismo tiempo, se observó una alta

prevalencia de inseguridad alimentaria, que significa que la población estudiada no tiene todo el tiempo acceso físico y económico a suficientes alimentos nutritivos e inocuos.

Referencias

1. Organización de las Naciones Unidas (ONU). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). ODS 2 Hambre cero. Metas e indicadores. Sitio web disponible en: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/hunger/
2. The lancet. Serie 2019 sobre la doble carga de malnutrición. Traducido y publicado por el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP), con autorización expresa de Elsevier Copyright Clearance Center. Guatemala 2020. Disponible en https://www.incap.int/index.php/es/todas-publicaciones-2/554-the-lancet-la-doble-carga-de-la-malnutricion/file
3. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FAO. Versión resumida de El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2022. Adaptación de las políticas alimentarias y agrícolas para hacer las dietas saludables más asequibles. Roma, 2022.Disponible en: https://doi.org/10.4060/cc0640es
4. Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición. Sistema de Vigilancia Alimentaria Nutricional – Situación nutricional de embarazadas, niños menores de 5 años, escolares y adolescentes del Paraguay. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social 2023. Disponible en https://www.inan.gov.py/site/?page_id=235
5. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Dirección de Vigilancia de Enfermedades No Transmisibles- DVENT. Segunda Encuesta Nacional sobre factores de riesgo de enfermedades no trasmisibles. Paraguay 2023. Disponible en https://www.ine.gov.py/resumen/MjIz/segunda-encuesta-nacional-sobre-factores-de-riesgo-de-enfermedades-no-transmisibles
6. Organización Mundial de la Salud. Nota descriptiva. Datos y cifras sobre las enfermedades no transmisibles. Ginebra 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases#:~:text=Los%20principales%20tipos%20de%20ENT,el%20asma)%20y%20la%20diabetes.

7. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura FAO. El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo 2023. Urbanización, transformación de los sistemas agroalimentarios y dietas saludables a lo largo del continuo rural-urbano. Versión Resumida. Roma, 2023. Disponible en http://doi.org/10.4060/cc6550es
8. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y la Adolescencia – UNICEF, Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, Instituto Nacional de Estadísticas. Encuesta de Indicadores Múltiples por Conglomerados. MICS Paraguay 2016. Disponible en https://www.ine.gov.py/Publicaciones/Biblioteca/mics2016/Encuesta%20MICS%20Paraguay%202016.pdf
9. Organización Mundial de la Salud. 2013. "OMS | Fomento del consumo mundial de frutas y verduras". WHO. World Health Organization. 2013.
10. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Dirección de Vigilancia de Enfermedades No Transmisibles- DVENT. Estrategia Nacional la prevención y el control de la obesidad 2015-2025. Paraguay 2015.
Disponible en https://dvent.mspbs.gov.py/wp-content/uploads/2021/07/Estrategia-Nacional-para-la-Prevencion-y-el-Control-de-la-Obesidad-2015-2025.pdf

Impacto de la cultura organizacional y la satisfaccion laboral en el desarrollo efectivo de la gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023

MELGAREJO OCAMPOS KAREN LUCIA
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
Correo electrónico: karen_melgarejo4@hotmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es analizar la manera en que la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral impactan en el desarrollo efectivo de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. En cuanto a la metodología; es un trabajo Descriptivo de Diseño Mixto, específicamente Exploratorio Secuencial Comparativo cuyas técnicas de recolección de datos son entrevistas y encuestas semiestructuradas. En cuanto a los resultados se destaca que los valores predominantes de la organización han demostrado tener un impacto positivo en la motivación y compromiso de los empleados, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales por otro lado la importancia de contar con más oportunidades de ascenso y una mayor capacitación y formación, así como la necesidad de flexibilidad laboral, mejoras en las condiciones de trabajo y la importancia de abordar otras necesidades diversas para garantizar su satisfacción y bienestar. Conclusión: la cultura organizacional y la satisfacción laboral tienen un impacto positivo en el desarrollo efectivo de la gestión de recursos humanos en el Banco Nacional de Fomento, la clave del impacto positivo se basa en los valores y las prácticas de liderazgo con enfoque en el desarrollo de liderazgo personal.

Palabras Clave: Cultura Organizacional. Desarrollo Efectivo. Gestión. Satisfacción Laboral. Recursos Humanos.

Abstract

The general objective of this research is to analyze the way in which Organizational Culture and Job Satisfaction impact the effective development of Human Resources Management in the National Development Bank during the year 2023. As for the methodology; it is a Descriptive Work of Mixed Design, specifically Exploratory Sequential Comparative whose data collection techniques are interviews and semi-structured surveys. Regarding the results, it is highlighted that the predominant values of the organization have proven to have a positive impact on the motivation and commitment of employees, contributing to the achievement of institutional objectives, on the other hand, the importance of having more opportunities for promotion and greater training and education, as well as the need for labor flexibility, improvements in working conditions and the importance of addressing other diverse needs to ensure their satisfaction and well-being. Conclusion: organizational culture and job satisfaction have a positive impact on the effective development of human resource management at Banco Nacional de Fomento, the key to positive impact is based on leadership values and practices with a focus on personal leadership development.

Keywords: Organizational culture. Effective Development. Management. Job satisfaction. Human resources.

Introducción

En el entramado empresarial, la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral se erigen como pilares fundamentales que influyen directamente en la eficacia y la armonía de la Gestión de Recursos Humanos. La Cultura Organizacional, como conjunto de valores, normas y creencias compartidas dentro de una empresa, moldea el comportamiento de los empleados y establece el tono para la interacción en el lugar de trabajo. Por otro lado, la Satisfacción Laboral refleja el grado en que los empleados se sienten contentos y comprometidos con su trabajo, lo cual incide directamente en su desempeño, retención y bienestar general en la organización.

En este contexto, la intersección entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral se convierte en un terreno fértil para el estudio y la mejora continua de la Gestión de Recursos Humanos. Entender cómo estas dos variables interactúan y afectan el entorno laboral es esencial para diseñar estrategias efectivas que promuevan el desarrollo personal y profesional de los empleados, así como para fomentar un clima organizacional saludable y productivo. En esta investigación, se busca profundizar en esta relación intrincada, centrándose en su aplicación concreta en el ámbito del Banco Nacional de Fomento, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y proponer acciones que fortalezcan la gestión de recursos humanos en la institución.

De este modo, el objetivo general de este estudio es analizar la manera en que la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral impactan en el desarrollo efectivo de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023.

En cuanto al marco metodológico, es un estudio Descriptivo, de corte transversal, con diseño mixto, es decir, aquel que colecciona datos cualitativos y cuantitativos para su análisis y consideración. El Instrumento que se utilizó fue el cuestionario de guía de preguntas (entrevistas semiestructuradas). Que hacen a lo

cualitativo, con cuyos resultados se elaboró una encuesta de preguntas cerradas que hacen a resultados cuantitativos.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco secciones para su mejor comprensión:

En el marco introductorio se describe el planteamiento del problema, preguntas de investigación, objetivos propuestos, justificación del estudio, viabilidad y la estructura del trabajo.

En el marco teórico se expone el marco referencial en el cual se abordan dos apartados, a saber: Conceptual y Contextual; en el primero de ellos se expone sobre cultura organizacional, satisfacción laboral, necesidades y expectativas y la mejora de la gestión de Recursos Humanos

En cuanto a lo contextual, se enmarca en la cultura organizacional y gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento

En el marco metodológico se exponen los aspectos utilizados en el transcurso de la investigación, tales como: Descripción del lugar del estudio, enfoque de la investigación, diseño de investigación (Diseño Genérico), tipo de Investigación (Diseño Específico), los instrumentos de recolección de datos, la población y muestra, la línea de Investigación y las estrategias metodológicas.

En el marco analítico se presentan el análisis e interpretación de los resultados que dieron respuesta a las preguntas de investigaciones tanto generales como específicas.

En el quinto y último apartado se dejan sentadas las conclusiones, recomendaciones, cuestiones éticas y la bibliografía utilizada.

Materiales y Métodos

En el contexto de la investigación, el lugar de estudio fue el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. Esta entidad financiera se erige como el escenario fundamental donde se llevó a cabo la indagación sobre la Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral y la Gestión de Recursos Humanos. En este análisis, el banco

se posicionó como el epicentro donde se identificó los elementos clave de la cultura organizacional, se evaluó el nivel de satisfacción de los funcionarios y se exploró las necesidades y expectativas de estos en relación con la gestión de recursos humanos.

El enfoque de investigación seleccionado es un enfoque metodológico mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral de la Cultura Organizacional, Satisfacción Laboral y Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. La utilización de métodos cualitativos, como entrevistas y análisis de contenido, permitió explorar en profundidad las percepciones y experiencias de los empleados, desentrañando las dimensiones subyacentes de la cultura organizacional. Por otro lado, la aplicación de técnicas cuantitativas, como encuestas y análisis estadísticos, facilitó la obtención de datos cuantificables sobre la satisfacción laboral y otros aspectos clave. Esta aproximación mixta se tradujo en una visión holística y rigurosa, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de recursos humanos.

El diseño de investigación elegido para este estudio fue diseño exploratorio secuencial. Este enfoque metodológico implicó una fase inicial cualitativa, donde se llevó a cabo entrevistas y análisis de contenido para explorar en profundidad la Cultura Organizacional en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. Posteriormente, se realizó una fase cuantitativa a través de encuestas para medir la satisfacción laboral y recopilar datos cuantitativos sobre las percepciones de los empleados. Este diseño secuencial proporcionó una comprensión más completa y enriquecedora de la interrelación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, permitiendo una triangulación de datos que fortalezca la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. El Tipo de investigación, conforme al Diseño Genérico seleccionado, consistió en el Diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOS).

La población objeto de estudio para esta investigación estuvo constituida por los empleados del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. Esta población abarcó a todos los niveles jerárquicos y departamentos dentro de la institución, con el propósito de obtener una representación diversa y completa de las experiencias laborales y percepciones en relación con la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral. La elección de toda la plantilla del banco como población se alinea con el enfoque integral de la investigación, buscando capturar una amplia gama de perspectivas que contribuyan a una comprensión más completa de los fenómenos estudiados.

La muestra para esta investigación fue seleccionada de manera estratégica y representativa dentro de la población de empleados del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. Se aplicó un muestreo aleatorio estratificado para garantizar la inclusión de participantes de diversos niveles jerárquicos y departamentos, considerando la heterogeneidad inherente a la organización. Se estima que la muestra abarcó un porcentaje significativo de la población total del banco, con el objetivo de obtener resultados que reflejen de manera precisa las percepciones y experiencias de los empleados en relación con la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral. La selección cuidadosa de la muestra permitió obtener datos representativos y generalizables, contribuyendo a la validez y aplicabilidad de los hallazgos obtenidos en esta investigación.

El instrumento de recolección de datos fue validado, mediante opinión de expertos, que luego fue trasladado al campo para su aplicación final, mediante las entrevistas realizadas a las personas objeto de estudio consideradas en la investigación, así como también las encuestas.

Resultados

La presentación de los resultados de esta investigación, realizada con un enfoque mixto, se llevó a cabo de manera integrada, con el objetivo de ofrecer una comprensión completa de las relaciones entre la Cultura Organizacional, la

Satisfacción Laboral y la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023.

En primer lugar, se detallaron los hallazgos cualitativos obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas y análisis de contenido. Estos revelaron los elementos clave de la Cultura Organizacional identificados por los empleados, sirviendo como base para la posterior elaboración de un cuestionario de preguntas cerradas para la fase cuantitativa.

Posteriormente, se presentaron los resultados cuantitativos obtenidos de la encuesta de manera descriptiva y analítica, utilizando análisis estadísticos para identificar patrones, correlaciones y tendencias relacionadas con la Satisfacción Laboral y las percepciones de los empleados sobre la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos.

Finalmente, se realizó una síntesis integradora que combinó tanto los resultados cualitativos como cuantitativos. Esta etapa permitió una comprensión más profunda de las interrelaciones entre los diferentes aspectos estudiados, proporcionando insights valiosos para la toma de decisiones estratégicas en la institución bancaria. La presentación conjunta de los resultados ofreció una visión completa y enriquecedora, fortaleciendo la validez y aplicabilidad de los hallazgos obtenidos en esta investigación mixta.

En el análisis de identificar los elementos clave de la Cultura Organizacional en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023 y de qué manera impactan en la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos se determinó que los elementos claves son; cultura de trabajo, los valores la toma de decisiones y el ambiente de trabajo y la manera en que estos impactan en la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos se evidenció que tienen un impacto positivo por su estructura jerárquica, tradicional, participativa, colaborativa con valores predominantes como responsabilidad, trabajo en equipo, colaboración, innovación creatividad, respeto y la diversidad.

En el análisis exploratorio secuencial de la investigación con respecto a establecer el nivel de satisfacción de los funcionarios del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023 en relación con las prácticas y políticas de Gestión de Recursos Humanos, estos se establecieron mediante cuatro premisas que vienen a ser el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación interna y difusión de la información y el bienestar y apoyo emocional, mediante estas premisas se determinó que más de la mitad que formaron parte de la muestra se muestran estar satisfechos con su puesto laboral, con un manejo de información muy buena y donde se siente un apoyo emocional positivo, aunque hay áreas a mejorar.

En lo que refiere a presentar son las principales necesidades y expectativas de los funcionarios del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023 y de qué manera impactan en la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos, se hallaron una gran variedad de necesidades como la importancia de contar con más oportunidades de ascenso, mayor capacitación y formación, la necesidad de flexibilidad laboral, es decir, adaptar los horarios y condiciones de trabajo a demandas individuales. La mejora de la experiencia laboral se concluyó que los empleados buscan mejoras como beneficios, compensaciones, oportunidades de crecimiento y desarrollo, promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, asimismo, para mejorar la relaciones entre la gerencia y los empleados se incluyeron la promoción de la transparencia en la toma de decisiones, el reconocimiento y la valoración del trabajo, la facilitación de una comunicación abierta y bidireccional, creación de espacios de participación para abordar necesidades individuales de los empleados.

En el estudio de Determinar la forma en se puede mejorar y optimizar la gestión efectiva de los Recursos Humanos en el contexto del Banco Nacional de Fomento, considerando las necesidades y expectativas de los funcionarios durante el año 2023 los resultados revelaron diversas sugerencias para fortalecer las

relaciones en el entorno laboral, se destaca la importancia de la transparencia en la toma de decisiones y el reconocimiento del trabajo realizado, se sugirió promover una comunicación abierta y participativa de todos los sectores la entidad para fomentar la colaboración, trabajo en equipo y el sentido de pertenencia en la organización. Por otro lado, se consideró efectivas las prcticas de selección y reclutamiento con un nivel de apoyo alto y los recursos proporcionados para el desarrollo profesional y crecimiento óptimos, pero con sugerencias de mejora en la provisión de recursos y apoyo por parte de la gerencia.

En relación al objetivo general de la investigación la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral impactan positivamente en el desarrollo efectivo de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023. La investigación arrojó conclusiones sólidas en relación al objetivo general, evidenciando que la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral tienen un impacto significativo y positivo en el desarrollo efectivo de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023.

La Cultura Organizacional, caracterizada por valores como armonía, eficiencia, compromiso, empatía, confianza, integridad y transparencia, ha demostrado ser un factor clave en la motivación y compromiso de los empleados, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos institucionales. Además, las prácticas de liderazgo enfocadas en el desarrollo del liderazgo personal y habilidades blandas han proporcionado herramientas y recursos para el crecimiento y desarrollo de los líderes, fortaleciendo su capacidad para alcanzar los objetivos organizacionales.

Por otro lado, la Satisfacción Laboral de los empleados se ha asociado directamente con la percepción de equidad y transparencia en los procesos de selección, evaluación y compensación, así como con la implementación de políticas de conciliación trabajo-vida personal. Los resultados revelan que un alto nivel de satisfacción laboral se relaciona con una percepción positiva de las

oportunidades de desarrollo profesional, una comunicación interna efectiva y un adecuado apoyo emocional.

Una Cultura Organizacional sólida, que promueva valores positivos y una estructura de liderazgo efectiva, junto con altos niveles de Satisfacción Laboral entre los empleados, son elementos fundamentales que contribuyen al éxito y la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento. Estos hallazgos resaltan la importancia de invertir en el fortalecimiento de la cultura organizacional, así como en el bienestar y desarrollo profesional de los empleados, como estrategias clave para alcanzar los objetivos y mantener la competitividad en el contexto empresarial actual.

Conclusión

Los resultados obtenidos indicaron que los valores predominantes, como la armonía, eficiencia, compromiso, empatía, confianza, integridad y transparencia, que han demostrado tener un efecto positivo en la motivación y compromiso de los empleados, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Respecto a las prácticas de liderazgo, se han establecido programas de capacitación centrados en el desarrollo del liderazgo personal y habilidades blandas, proporcionando herramientas y recursos para el crecimiento y desarrollo de los líderes, con el fin de fortalecer su capacidad para alcanzar los objetivos organización. En cuanto a la percepción de la cultura de trabajo, se evidenció la cultura como jerárquica y tradicional y colaborativa y participativa. Asimismo, se identificaron que los valores más importantes en la cultura organizacional, son; cumplimiento y la responsabilidad, equipo y la colaboración, la innovación y la creatividad, y el respeto y la diversidad.

En el contexto de establecer el nivel de satisfacción de los funcionarios del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023 en relación con las prácticas y políticas de Gestión de los Recursos humanos los resultados revelaron que los funcionarios están satisfechos con su puesto laboral. En cuanto a las oportunidades

de desarrollo profesional, hubo una proporción considerable de empleados satisfechos, aunque un pequeño porcentaje expresó insatisfacción. En relación a la comunicación interna y difusión de la información sobre recursos humanos, la mayoría de los encuestados consideró que era buena o muy buena. En cuanto al bienestar y apoyo emocional, la mayoría expresó acuerdo o total acuerdo, sugiriendo un ambiente laboral en el que se valora y respalda el bienestar emocional de los empleados.

En cuanto a las principales necesidades y expectativas de los funcionarios del Banco Nacional de Fomento durante el año 2023 y de qué manera impactan en la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos, indican la importancia de contar con más oportunidades de ascenso, una mayor capacitación y formación, así como la necesidad de flexibilidad laboral, mejoras en las condiciones de trabajo y la importancia de abordar otras necesidades diversas para garantizar su satisfacción y bienestar. La mejora de la experiencia laboral, los empleados buscan mejoras, como los beneficios y compensaciones, oportunidades de crecimiento y desarrollo, promoción de un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, mejora de la comunicación interna y consideración de otras medidas para satisfacer las necesidades individuales. Para mejorar las relaciones entre la gerencia y los empleados incluyeron la promoción de la transparencia en la toma de decisiones, el reconocimiento y valoración del trabajo, la facilitación de una comunicación abierta y bidireccional.

Los resultados obtenidos a través de determinar la forma en se puede mejorar y optimizar la gestión efectiva de los Recursos Humanos en el contexto del Banco Nacional de Fomento, considerando las necesidades y expectativas de los funcionarios durante el año 2023 se destaca importancia de la transparencia en la toma de decisiones y el reconocimiento del trabajo realizado y lo que respecta a las prácticas de selección y reclutamiento se consideró efectivas.

En relación a la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral impactan positivamente y significativamente en el desarrollo efectivo de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento durante el año 2023.

La Cultura Organizacional, caracterizada por valores como armonía, eficiencia, compromiso, empatía, confianza, integridad y transparencia, ha demostrado ser un factor clave en la motivación y compromiso de los empleados, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, la Satisfacción Laboral de los empleados se ha asociado directamente con la percepción de equidad y transparencia en los procesos de selección, evaluación y compensación, así como con la implementación de políticas de conciliación trabajo-vida personal.

Una Cultura Organizacional sólida, que promueva valores positivos y una estructura de liderazgo efectiva, junto con altos niveles de Satisfacción Laboral entre los empleados, son elementos fundamentales que contribuyen al éxito y la eficacia de la Gestión de Recursos Humanos en el Banco Nacional de Fomento.

Estos hallazgos resaltan la importancia de invertir en el fortalecimiento de la cultura organizacional, así como en el bienestar y desarrollo profesional de los empleados, como estrategias clave para alcanzar los objetivos y mantener la competitividad en el contexto empresarial actual

Referencias

Aleixandre. E. (2021). Gestión de Recursos Humanos: una pieza clave. Recuperado de: https://www.endalia.com/news/claves-gestion-recursoshumanos/#que_es_la_gestion_de_recursos_humanos

Conexión Esan (2017) La retroalimentación: pieza clave en la mejora del desempeño. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-retroalimentacion-pieza-clave-en-la-mejora-del-desempeno

EduNote. (s/f.) Formación: definición, pasos del proceso de formación. Recuperado de: https://www.iedunote.com/)

Lluesa. P. (2023) Cuáles son los mejores sistemas de sugerencias para las empresas. Recuperado de: https://www.sesamehr.es/blog/sistema-sugerencias-empresa/

Ortega. C. (s/f.) Desarrollo organizacional: Qué es, ventajas, etapas y cómo crear un plan efectivo. Recuperado de: https://www.questionpro.com/blog/es/desarrollo-organizacional/

Sarah Herinig. J. (s/f.) Equilibrio entre trabajo y vida personal: aprender a conciliar. Recuperado de: https://www.foodspring.es/magazine/equilibrio-entre-trabajo-y-vida-personal

Sesame. (s/f.) Guía satisfacción laboral de los empleados por generaciones. Recuperado de: https://www.sesamehr.es/guias/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-guia/

Vargas. M. (2021). Grace Place To Work. ¿Qué es el Ambiente Laboral?. Recuperado de: https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral)

Mejoras en la gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de las empresas

Ojeda Rolón Fabiola
Escuela de Postgrado - Universidad de la Integración de las Américas

Resumen

Este artículo analiza la incidencia de las mejoras en las gestiones de cobranza en la liquidez de las empresas. Se reconoce que la mala gestión de la información y los recursos financieros pueden llevar a problemas de liquidez en las organizaciones comerciales. Por lo tanto, es fundamental establecer y mejorar las gestiones de cobranza dentro de las empresas para optimizar su eficiencia y garantizar su salud financiera. El artículo se basa en una investigación que examinó las políticas crediticias utilizadas comúnmente y los métodos de gestión de cobranza más utilizados, así como la evaluación de los métodos utilizados para la recuperación de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa. Además, se investigó cómo la implementación de mejoras en los procesos de gestión de cobros puede ayudar a aumentar la liquidez de las empresas. Los resultados de la investigación revelaron que las políticas crediticias inadecuadas, la falta de seguimiento a los clientes y el alto índice de morosidad contribuyen al aumento de las cuentas por cobrar y afectan la liquidez de las empresas. Asimismo, se identificó la necesidad de mejorar la gestión de cobranza, establecer límites de compras y pagos puntuales con los clientes, y mantener una comunicación clara con los proveedores para normalizar los pagos. En base a estos hallazgos, se propusieron mejoras en las gestiones de cobranza, incluyendo la flexibilización de las condiciones de pago, la capacitación del personal involucrado en la gestión de cobranzas y la implementación de herramientas que faciliten el cambio necesario para lograr el éxito organizacional en un contexto económico complejo. El presente artículo contribuye al campo de la auditoría y control de gestión, ya

que ofrece un enfoque integral para abordar los desafíos relacionados con la liquidez de las empresas a través de mejoras en las gestiones de cobranza. Los resultados y las propuestas presentadas en este estudio pueden beneficiar a accionistas, empleados, clientes, proveedores y acreedores, al reducir los impagos y mejorar el servicio.

Palabras clave: Mejoras en las gestiones de cobranza, liquidez de las empresas, políticas crediticias, métodos de gestión de cobranza, evaluación de métodos, implementación de mejoras.

Abstract

This article analyzes the impact of improvements in collection efforts on the liquidity of companies. It is recognized that mismanagement of information and financial resources can lead to liquidity problems in commercial organizations. Therefore, it is essential to establish and improve collection efforts within companies to optimize their efficiency and guarantee their financial health. The article is based on an investigation that examined the credit policies commonly used and the most used collection management methods, as well as the evaluation of the methods used for the recovery of credits and their impact on the liquidity of the company. In addition, it was investigated how the implementation of improvements in collection management processes can help increase the liquidity of companies. The results of the investigation revealed that inadequate credit policies, the lack of customer follow-up and the high delinquency rate contribute to the increase in accounts receivable and affect the liquidity of companies. Likewise, the need to improve collection management, establish purchase limits and punctual payments with customers, and maintain clear communication with suppliers to normalize payments was identified. Based on these findings, improvements in collection efforts were proposed, including making payment terms more flexible, training the personnel involved in collection management, and implementing tools that facilitate the necessary change to achieve

organizational success in a complex economic context. This article contributes to the field of auditing and management control, since it offers a comprehensive approach to address the challenges related to the liquidity of companies through improvements in collection efforts. The results and proposals presented in this study can benefit shareholders, employees, customers, suppliers and creditors, by reducing defaults and improving service.

Keywords: Improvements in collection efforts, company liquidity, credit policies, collection management methods, evaluation of methods, implementation of improvements.

Introducción

La liquidez es un factor clave para el funcionamiento adecuado de las empresas comerciales y de servicios. La mala gestión de la información y los recursos financieros puede llevar a problemas de liquidez que afectan la capacidad de las organizaciones para cumplir con sus obligaciones financieras. En este sentido, es fundamental implementar mejoras en las gestiones de cobranza para aumentar la liquidez de las empresas y garantizar su viabilidad a largo plazo.

En las empresas, las gestiones de cobranza desempeñan un papel crucial en la administración de las cuentas por cobrar y la recuperación de créditos. Las políticas crediticias utilizadas comúnmente y los métodos de gestión de cobranza pueden tener un impacto significativo en la liquidez de las empresas. Por lo tanto, es necesario evaluar y mejorar estos métodos para optimizar su eficiencia.

La evaluación de los métodos utilizados para la recuperación de créditos es fundamental para comprender su incidencia en la liquidez de la empresa. Además, es necesario identificar las deficiencias en la gestión de cobranza y proponer mejoras que ayuden a aumentar la liquidez de las empresas.

El objetivo de este estudio es determinar las incidencias de las mejoras en las gestiones de cobranza en la liquidez de las empresas. Para lograr este objetivo, se abordarán las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son las políticas crediticias utilizadas comúnmente que inciden en la liquidez de las empresas?
- ¿Cuáles son los métodos más utilizados de gestión de cobranza que inciden en la liquidez de las empresas?
- ¿Cómo se evalúan los métodos utilizados para la recuperación de créditos incidentes en la liquidez de la empresa?
- ¿Cómo ayudaría la implementación de mejoras en los procesos de gestión de cobros incidentes en la liquidez de las empresas?
- ¿Cómo incide la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa?

- ¿De qué forma se podría mejorar la gestión de cobranza incidente en el aumento de la liquidez de las empresas?

El presente artículo se estructura de la siguiente manera: en la sección de "Metodología" se describen los enfoques utilizados y los métodos de investigación. A continuación, en la sección de "Resultados y Discusión", se presentan los hallazgos obtenidos y se discuten en relación con la literatura existente. En la sección de "Conclusiones", se resumen los principales hallazgos y se proponen recomendaciones para mejorar las gestiones de cobranza e incidir en la liquidez de las empresas. Finalmente, en la sección de "Referencias Bibliográficas" se incluye la lista de referencias utilizadas en este estudio.

El presente estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, de diseño transversal y tipo descriptivo. Se utilizó análisis documental y entrevistas con preguntas abiertas para recopilar información relevante sobre las políticas crediticias utilizadas comúnmente, los métodos de gestión de cobranza, la evaluación de los métodos y las posibles mejoras en los procesos de gestión de cobros. La muestra de estudio consistió en empresas comerciales y prestadoras de servicios en la República del Paraguay. Durante el primer semestre del año 2023, se recolectaron datos mediante análisis de documentos internos de las empresas y entrevistas a personal relacionado con la gestión de cobranza.Los datos recopilados fueron analizados cualitativamente utilizando técnicas de análisis de contenido. Se identificaron patrones, temas y categorías relevantes relacionadas con las políticas crediticias, los métodos de gestión de cobranza, la evaluación de los métodos y las posibles mejoras en los procesos de gestión de cobros.

Materiales y Métodos

El objetivo de este trabajo de investigación fue determinar las incidencias de las mejoras de Gestión de Cobranza en la liquidez de las empresas. Para ello, se utilizó un diseño de estudio de casos, combinando análisis documental y entrevistas a especialistas del área de Gestión de Cobranzas y del área comercial.

El estudio se llevó a cabo en el contexto de empresas comerciales y de servicios en la República del Paraguay durante el primer semestre del año 2023. Se seleccionaron cinco empresas influyentes en la temática investigada, considerando criterios de inclusión como el acceso a información rápida y oportuna, empresas con mayor presencia en el mercado, con departamentos bien definidos y que ofrecieran servicios y productos relevantes.

Se realizaron entrevistas a cinco especialistas designados por cada empresa, quienes proporcionaron datos precisos y conocimientos amplios sobre el funcionamiento del área de Gestión de Cobranzas. Los entrevistados ocupaban los siguientes cargos: Gerente Comercial, Sub Gerente de Cobranza, Sub Gerente de Riesgos, Gerente Comercial y Gerente Comercial y logística. Se utilizó una matriz de recolección de datos para organizar la información obtenida durante las entrevistas.

El análisis de los datos cualitativos se realizó mediante un enfoque de análisis de contenido. Se identificaron patrones, temas y categorías relevantes relacionados con las políticas crediticias utilizadas comúnmente, los métodos de Gestión de Cobranza más utilizados, la evaluación de los métodos y las posibles mejoras en los procesos de gestión de cobros. La selección de las unidades de análisis se basó en las cinco empresas comerciales y/o de servicios mencionadas anteriormente. Las categorías de análisis se definieron en función de los objetivos de la investigación y la contribución esperada.

En cuanto al sistema de muestreo, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, donde la selección de las empresas se basó en la relevancia de su

presencia en el mercado y su disponibilidad para participar en el estudio. Esta selección no permite generalizar los resultados de la investigación. Los procedimientos de recolección y análisis de datos se llevaron a cabo de manera simultánea. Los datos se recolectaron a través de entrevistas a los especialistas y se registraron en la matriz de recolección de datos. Posteriormente, se realizó un análisis de contenido de los datos cualitativos para identificar los temas y categorías relevantes.

Resultados

En el presente estudio, se realizó una entrevista a funcionarios con experiencia en áreas comerciales, cuentas por cobrar y cobranza, con el objetivo de obtener aportes relevantes para la investigación. Se entrevistaron profesionales de diferentes áreas, lo que permitió obtener diversas perspectivas y opiniones sobre las gestiones de cobranza y las estrategias de recuperación de crédito utilizadas en distintas empresas del país.

En relación al objetivo de presentar las políticas crediticias comúnmente utilizadas que inciden en la liquidez de las empresas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Principales políticas de crédito: Las políticas de crédito más utilizadas incluyen la asignación de límites y plazos de pago a cada cliente, basados en análisis previos. También se contempla la suspensión inmediata del crédito en caso de incumplimiento de pago, así como la actualización periódica de documentos y referencias comerciales y bancarias. Además, se establecen criterios para acceder al crédito, como edad mínima y máxima, antigüedad laboral, ingresos, plazo y forma de pago, requisitos de garantía, nivel de endeudamiento y patrimonio.

Costo de productos y servicios: El costo de los productos y servicios se determina en función del precio de compra, los costos operativos, la tasa de interés y el plazo de pago. En el caso de las compañías de seguros, el cálculo

actuarial realizado por profesionales registrados en la Superintendencia de Seguros determina los costos en base al histórico y al mercado. En general, el costo se compone del valor de compra del servicio básico, los insumos necesarios, el valor de la mano de obra o conocimiento, y otros recursos utilizados en la prestación del servicio.

Medidas y garantías de créditos: El 95% de los créditos otorgados se respaldan con cheques diferidos según los plazos autorizados, lo que garantiza el cobro en la fecha correspondiente. También se considera la adecuada concesión de los créditos, evitando sobrepasar los niveles óptimos de endeudamiento y otorgando créditos solo a clientes con buenos antecedentes de pago. La gestión de cobro oportuna y las medidas correctivas en caso de detectar falencias son fundamentales. En algunos casos, se recurre a instancias judiciales, aunque se agotan todas las demás alternativas antes de llegar a ese punto.

Procesos de impago de cuotas: Ante el impago de cuotas, se suspende automáticamente la facturación de productos y se inicia el reclamo a través de llamadas y mensajes. Después de 90 días, se realiza una colación vía nota y, en caso de no obtener una respuesta favorable, se recurre a reclamos judiciales. En el caso de las aseguradoras, si existen atrasos de más de dos meses, se procede a la anulación de la póliza. Los pasos a seguir en caso de impago incluyen evaluar la situación financiera del cliente, analizar los indicadores, la capacidad de pago, el historial crediticio y la toma de garantías. Se busca agotar todas las instancias antes de llegar a acciones legales, y se traza metas y objetivos similares a las ventas en el departamento de cobranzas.

En relación al objetivo de describir los métodos más utilizados de gestión de cobranza que inciden en la liquidez de las empresas, se encontraron los siguientes resultados:

Políticas de crédito y factores de evaluación: Las políticas de crédito se definen en función de la forma de adquisición de los productos (contado o

crédito) y el capital operativo disponible. La evaluación de los solicitantes se realiza a través de referencias bancarias y comerciales, presentación de balances, declaración de ventas y copia de títulos de propiedad. Además, se considera el comportamiento de la cartera para realizar ajustes en los límites establecidos. También se evalúan los indicadores financieros (liquidez, endeudamiento y rentabilidad), así como la disponibilidad de bienes muebles e inmuebles que puedan utilizarse como garantía. Algunas entidades también utilizan garantías financieras para respaldar las pólizas solicitadas.

Otros factores a considerar en las políticas de crédito incluyen el mercado objetivo, el portafolio, el costo de los créditos y los procedimientos de aprobación.

Métodos de seguimiento: El seguimiento de los créditos se realiza en gran medida a través de cheques diferidos. Se lleva a cabo una carga de datos diaria, conciliando los créditos y los bancos. Se generan reportes de seguimiento que incluyen la concentración de mora por tramo, el porcentaje de incobrabilidad y morosidad por tramo, y la productividad cobrada en comparación con las deudas vencidas. Se utilizan fechas de vencimiento y herramientas informáticas para mantener un control ordenado. También se elaboran recibos de dinero y se realiza un seguimiento a través de los departamentos de contabilidad y tesorería.

Facturación segura y herramientas: La facturación se realiza mediante un sistema informático que asigna una condición de operación a cada cliente con un código único. Se utiliza un software contable y se cuenta con controles internos y auditorías interna y externa. La definición precisa del cliente y de los problemas que se resuelven con los productos o servicios es fundamental. Con respecto a Indicadores a considerar en la gestión de cobranza: Los indicadores que se deben considerar en la gestión de cobranza son: 1) Porcentaje de pagos efectuados en la fecha 2) Porcentaje de clientes con atrasos en sus pagos 3) Porcentaje de deuda de los atrasos en relación a la cartera total 4) Costo de la

recuperación de cada crédito. Además de los KPIs utilizados en el seguimiento de carteras de clientes y análisis de gestión. Utilizamos KPIs que miden la efectivad mediante la comparación mes a mes de lo adeudado vs lo cobrado, y se subdivide por gestores de cobranzas, cada uno con la cartera de clientes que le corresponde. Hay varios indicadores que pueden ayudar a medir el rendimiento de la cobranza, algunos ejemplos son: Morosidad, Cobertura, Plazo Promedio de Pago, Rotación de cartera y Vencimientos promedio. Los indicadores financieros más comunes que se utilizan en la gestión de cobranza son: Rotación de cartera, tasa de interés, margen de utilidad, retorno sobre activos, rendimiento sobre ventas y retorno sobre capital.

Con respecto a Implementación de mejoras en el proceso de gestión de cobranza: La implementación de mejoras es muy importante y necesaria para lograr los objetivos de la empresa, las mejoras pueden ser desde la automatización de los procesos de cobranza hasta la capacitación constante de los empleados que están a cargo de la gestión de cobranzas. La implementación de mejoras se realiza a través de los reportes de seguimiento, se buscan opciones, soluciones, mejoras, según lo que se vaya detectando. En base a los reportes de seguimiento, se buscan opciones, soluciones, mejoras, según lo que se vaya detectando. Se debe identificar el motivo por el cual no se está recuperando según la meta fijada, si es falta de capacitación, falta de incentivos, si se falla en el proceso de concesión de créditos, si existe algún problema a nivel país o sistema, etc. Se ha implementado una empresa tercerizada, que realiza el cobro de las pólizas que ya se encuentran vencidas, además del departamento de cobranzas, para reforzar el área. Las mejoras que se han realizado dentro de la organización son; Promover el desarrollo sostenible de las organizaciones. Integrar la tecnología a la gestión empresarial. Adoptar un enfoque global de la profesión. Gestionar el cambio

Conclusión

Las políticas crediticias utilizadas comúnmente son mediante las asignaciones de límites de créditos, realizados a través de las evaluaciones de ingresos junto con el nivel de endeudamiento, en ella se obtienen todos los datos más importantes para tener una comunicación oportuna, clara y segura al momento del vencimiento de las cuotas. Si las mismas no son cobradas en tiempo pueden **incidir en la liquidez de las empresas.**

Los métodos más utilizados de gestión de cobranza en relación a las empresas de comerciales son de asegurar las ventas contra entrega de cheques diferidos, y suspender las ventas al segundo atraso de cuotas, en cuanto a las empresas de servicio seria de suspender de la misma al momento del impago de tal manera que la falta de pago no se vea afectada a la **liquidez de las empresas.** Un aporte muy importante valido es la contratación de empresas tercerizada dedicadas a dar apoyo a las gestiones de cobranzas, cuando la morosidad sea alta y pueda incidir en la liquidez de la compañía.

La evaluación de los métodos más utilizados depende del tipo de venta de producto, junto con la calificación del tipo de cliente, es importante mencionar que una empresa puede contar con un producto bueno pero las gestiones de cobranzas junto con la evaluación de los métodos no sean las correctas y esto puede **incidir en la liquidez** de la empresa.

Uno de los aportes de implementación de mejoras en los procesos de gestión de cobranzas fue la de apps para que los clientes estén al tanto de sus deudas, como de los pagos realizados, facilita a los clientes además de dar comodidad que los pagos puedan darse a través de plataformas de cobros sin que cada uno salga de sus actividades diarias.

Las incidencias en la gestión de cobranzas, que puede afectar a una compañía es no darle el seguimiento a la liquidez obtenidos en forma mensual, dejando que aumente la cartera de morosidad sin tomar las medidas necesarias. La misma de

obtiene con una correcta comunicación con el cliente, ya sea otorgando descuentos por pronto pago, de tan manera a que el impacto de impago de las cuotas sea menor.

Las mejoras propuestas en la gestión de cobranzas, se ve reflejada en las capacitaciones del departamento de cobranzas, así también otorgar premio, bonos por logro de los objetivos para que los involucrados puedan estar a gusto y llegue a las metas establecidas.

Contratar seguros tanto de capital como de desempleo para evitar el riesgo de una pérdida total que pueda incidir en la liquidez de la entidad.

Las incidencias en las mejoras de la gestión de cobranzas deben estar basada principalmente un una constante comunicación, clara y concisa de los clientes con la compañía para que ambos puedan obtener beneficios propios. Además, una constante capacitación entre las diferentes áreas de la compañía para que puedan estar idóneos ante una eventual situación difícil con los clientes. Por ello es primordial las Mejoras en la Gestión de Cobranza, para que la morosidad no aumente y la liquidez no se vea afectada a la hora de cumplir con los objetivos propuestos por la entidad tanto corto como a largo plazo.

Referecencias

Lakatos, E., & Marconi, M. (2010). Metodologia do trabalho científico. Atlas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Murillo, F. J. (2000). Los estudios de caso: teoría y práctica. Revista de Educación, 321, 53-66. Yin, R. K. (2001). Estudio de caso: diseño y métodos. Sage.

Ultima Hora. (2023). Datos de morosidad bancaria según la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay Recuperado de https://www.lanacion.com.py/negocios/2023/05/15/pese-a-mejora-en-la-actividad- economica-morosidad-bancaria-sigue-aumentando/#:~:text=Seg%C3%BAn%20los%20%C3%BAltimos%20datos%20del%20B anco%20Central%20del,superior%20a%20la%20registrada%20en%20marzo%20de%202 022.

Estrategias de mejoramiento para la gestión empresarial y sus efectos en la optimización de servicios en Industrias Quantum Motors S.A. Año 2023

PALACIOS FABIO VIVIANA MABEL
Escuela de Postgrado - Universidad de la Integración de las Américas
E-mail: vivi.mabel@gmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es determinar las estrategias de mejoramiento que pueden ser aplicadas en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023 y cómo influirían en la optimización de los servicios ofrecidos por la empresa. En cuanto a la metodología es un estudio de Diseño Cualitativo, cuyas técnicas de recolección de datos son la entrevista y análisis documental. Entre los resultados se destacan; el problema de que la gestión actual no está dando los resultados esperados y no ayuda a la eficiencia operativa de la empresa. Existe concentración de tareas en algunas personas lo que dificulta el fluido normal de los procesos. Tampoco se aprovecha toda la tecnología disponible a la fecha, que pueden ayudar a agilizar muchos procesos y llegar a más personas. Resalta la necesidad de implementar nuevas estrategias de mejoramiento de gestión que hagan más efectivos y eficientes los procesos, que a la vez pueda contribuir a hacer más competitiva a la empresa. Conclusiones: necesidad de elaboración de manual de funciones y procedimientos, capacitación constante del personal, adquisición de un sistema de gestión que facilite procesos e implementación de encuesta de satisfacción de clientes para sondear la imagen actual de la empresa.

Palabras clave: Gestión empresarial. Mejoras en procesos. Efectividad. Eficiencia. Competitividad.

Abstract

The general objective of this research is to determine the improvement strategies that can be applied in the business management of INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. during the year 2023 and how they would influence the

optimization of the services offered by the company. Regarding the methodology, it is a study of Qualitative, descriptive, cross-sectional Design whose data collection techniques are the interview and documentary analysis. Among the results stand out; the problem that the current management is not giving the expected results and is not helping the operational efficiency of the company. There is concentration of tasks in some people which hinders the normal flow of processes. Neither is taking advantage of all the technology available to date, which can help streamline many processes and reach more people. It highlights the need to implement new management improvement strategies that make the processes more effective and efficient, which in turn can contribute to making the company more competitive. Conclusions: need to prepare a manual of functions and procedures, constant training of personnel, acquisition of a management system that facilitates processes and implementation of a customer satisfaction survey to probe the current image of the company.

Keywords: Business management. Process improvements. Effectiveness. Efficiency. Competitiveness.

Introducción

INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A., una empresa del sector automotriz, de origen boliviano que logró incursionar en el mercado paraguayo a inicios de la pandemia de COVID-19 y a pesar de ello supo instalarse e implementar algunas estrategias de gestión para ganar espacio, que fueron suficientes para el momento, pero que, para la normalidad a la que hemos vuelto ya no son efectivas y necesitan un replanteamiento.

En tal sentido, el objetivo general de este estudio es evaluar las estrategias de mejoramiento que podrían ser aplicadas en la gestión empresarial y determinar cómo estas estrategias influyen en la optimización de los servicios ofrecidos por la empresa, con el fin de mejorar la eficiencia, la calidad y la competitividad en el mercado.

El problema radica en la falta de identificación y aplicación de estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el primer semestre del año 2023, lo cual limita su capacidad para optimizar los servicios ofrecidos y responder eficientemente a las demandas del mercado. Esta situación puede resultar en una disminución de la competitividad de la empresa y una posible insatisfacción de los clientes.

Se hace necesario el mejoramiento de las estrategias de gestión de manera a garantizar la continuidad en el mercado, cumpliendo con las expectativas de los clientes, no solo externos sino también internos.

La calidad de las marcas representadas por INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. es indiscutible, así como el respaldo de las fábricas en la provisión de repuestos para casos de fallas o reparaciones, pero estos elementos por sí solos no contribuyen a fomentar o fortalecer la satisfacción de los clientes sin una buena gestión que les haga saber que todo ello existe, es real y accesible para ellos a través de la representante. Esta calidad debe pasar a los procesos de la empresa

por requerimiento imperante del mercado que ya no busca, sobrevivir como en la época de la pandemia del COVID-19 sino que busca elegir lo que considera mejor.

Las mejoras a implementar deberán realizarse de manera integral e incluir a todas las áreas, dar participación a todos los miembros de la empresa e incluirlos a ellos mismos en el proceso de comprometerse con las nuevas estrategias a implementar.

Materiales y Métodos

La investigación se llevó a cabo en dos locales de la empresa INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. ubicados en la ciudad de Asunción, distrito Capital, Paraguay. Estos locales son la Casa Central, situada en la intersección de la Avenida Mcal. López y Manuel Talavera (B° Herrera), y la sucursal, ubicada en la intersección de la Ruta Transchaco y Sgto. 1ero. Tomás Lombardo (B° Loma Pyta).

La investigación se estructuró en torno a los objetivos específicos, abordando la identificación de problemas frecuentes en materia de gestión empresarial, la descripción de los conceptos claves en la materia, las entrevista a especialistas en el área y las recomendaciones para mejorar la gestión empresarial. Se buscó establecer relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas y se analizaron los resultados obtenidos para proporcionar conclusiones y recomendaciones relevantes para la empresa.

Por ello el diseño de investigación adoptado fue el de enfoque cualitativo de investigación. Se justificó la elección de dicho diseño por tratarse de una empresa, relativamente nueva, con muchas posibilidades de crecimiento.

Este enfoque cualitativo proporciona una visión detallada y enriquecedora de los efectos en la optimización de servicios, contribuyendo a la generación de conocimiento teórico y práctico en el ámbito de la gestión empresarial. Además, permite explorar los beneficios, desafíos y estrategias de mejora relacionados con los efectos en la optimización de servicios, brindando información valiosa para la toma de decisiones y la mejora de las prácticas empresariales.

Las fuentes de datos fueron las entrevistas a especialistas en el área de gestión empresarial. Por otro lado, las documentaciones internas facilitadas por la empresa.

Se ha utilizado un cuadro de operacionalización de las categorías de análisis para guiar la colecta de datos y asegurar que se capturen todos los datos necesarios para responder a las preguntas de investigación.

Los datos fueron colectados mediante entrevistas semiestructuradas con los participantes, y se utilizaron cuestionarios escritos para asegurar que se capturara todo el contenido de las entrevistas. El análisis de los datos se realizó utilizando un enfoque de análisis temático, que implica identificar patrones y temas recurrentes en los datos

Se realizó, además, un análisis de documentación institucional, así como una revisión bibliográfica tanto en documentos, libros, publicaciones especializadas y páginas web provean información sobre gestión empresarial y temas inherentes, con la finalidad de proporcionar el sustento teórico necesario al trabajo de investigación.

Este estudio de investigación validó un instrumento de recolección de datos con la ayuda de expertos, realizando entrevistas, revisión de documentos y analizar la situación de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. Se usaron criterios de inclusión y exclusión para asegurar que los participantes sean representativos de la población objetivo.

Resultados

Objetivo 1: Identificar estrategias específicas de mejoramiento aplicables a la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, con el objetivo de optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Las estrategias específicas son: elaboración de manual de funciones y procedimientos, capacitación constante del personal, implementación de un sistema de gestión para planificar y coordinar inventario y logística, implementación de encuestas de satisfacción de clientes para medir

la calidad de los productos vendidos y la atención recibida de parte de los colaboradores.

Objetivo 2: Describir mecanismos efectivos de implementación de las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, y su influencia en la asignación de recursos, la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías. Los mecanismos efectivos son: evaluar las estrategias a ser implementadas y tratar de ordenarlos sistemáticamente para ir avanzando, solicitar los presupuestos necesarios para poder controlar lo proyectado con lo realizado, contratar personas idóneas para el proyecto de manera a poder evaluarlos cada cierto tiempo y aprovechar las tecnologías disponibles.

Objetivo 3: Evaluar los posibles impactos y beneficios esperados de la aplicación de las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023 y su influencia en satisfacción del cliente, eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Los impactos y beneficios esperados son: ofrecer productos de calidad y hacer notar a los clientes la disponibilidad de estos productos, del servicio post venta y de repuestos para cualquier eventualidad, aprovechando la novedad del mercado, para aumentar ventas y la fidelidad de los clientes hacia las marcas representadas por la empresa.

Objetivo 4: Identificar los principales desafíos y obstáculos a enfrentar al implementar las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, y proponer soluciones y recomendaciones para superarlos y su influencia en la optimización exitosa de los servicios ofrecidos por la empresa. Entre los principales desafíos y obstáculos resaltan: falta de liderazgo para llevar adelante las mejoras, rechazo de parte de los colaboradores, mala elección de estrategias,

elección de un sistema de gestión que no responda a las necesidades de la empresa, competencia feroz, políticas
gubernamentales débiles e inestables, rechazo de clientes y/o proveedores. La principal recomendación que ofrecieron es la escucha y la comunicación clara y transparente de todo el proceso para lograr las mejoras deseadas.

Conclusión

El objetivo 1 de la investigación se centró en identificar estrategias específicas de mejoramiento aplicables a la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, con el objetivo de optimizar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos. Los resultados obtenidos indican que las estrategias específicas a aplicarse son elaboración de manual de funciones y procedimientos para segregar las tareas, capacitación constante del personal para que cada colaborar entienda cómo hacer sus tareas, implementación de un sistema de gestión para planificar y coordinar inventario y logística ya que facilita y agiliza las tareas, implementación de encuestas de satisfacción de clientes para medir la calidad de los productos vendidos y la atención recibida de parte de los colaboradores.

El Objetivo 2 se centró en describir mecanismos efectivos de implementación de las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, y su influencia en la asignación de recursos, la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías. Los resultados obtenidos indican que los mecanismos efectivos son: evaluar las estrategias a ser implementadas y tratar de ordenarlos sistemáticamente para ir avanzando, sobre todo si se dispone de recursos financieros limitados; solicitar los presupuestos necesarios de todos los gastos en los que se debería incurrir para poder controlar lo proyectado con lo realizado; contratar personas idóneas para el proyecto, de manera a poder evaluarlos cada cierto tiempo y aprovechar las tecnologías disponibles, para agilizar muchas tareas y llegar a más potenciales clientes.

El Objetivo 3 se centró en evaluar los posibles impactos y beneficios esperados de la aplicación de las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023 y su influencia en satisfacción del cliente, eficiencia operativa y competitividad en el mercado. Los resultados obtenidos indican que los posibles impactos y beneficios son: ofrecer productos de calidad y hacer notar a los clientes la disponibilidad de estos productos, con relación al precio; disponibilidad también de servicio post venta y de repuestos para cualquier eventualidad, aprovechando la novedad del mercado, para aumentar ventas y la fidelidad de los clientes a las marcas representadas por la empresa.

Por último, el objetivo 4 se centró en identificar los principales desafíos y obstáculos a enfrentar al implementar las estrategias de mejoramiento en la gestión empresarial de INDUSTRIAS QUANTUM MOTORS S.A. durante el año 2023, y proponer soluciones y recomendaciones para superarlos y su influencia en la optimización exitosa de los servicios ofrecidos por la empresa. Los resultados obtenidos indican que los desafíos y obstáculos que podrían presentarse son: falta de liderazgo para llevar adelante las mejoras necesarias, rechazo de parte de los colaboradores por miedo a los cambios, mala elección de estrategias que no ayudan a mejorar los procesos, elección de un sistema de gestión que no responda a las necesidades de la empresa por considerar cuestiones económicas, competencia feroz que no permita a la empresa asimilar su proceso de mejora, políticas gubernamentales débiles e inestables que afectan el normal desenvolvimiento, rechazo de clientes y/o proveedores a los nuevos procesos. La principal recomendación para este proceso es la escucha, la comunicación clara y transparente de todo el proceso para lograr las mejoras deseadas.

Metodología de medición del impacto social de la inversión y su aplicación en proyectos municipales de la República del Paraguay

PERALTA ROLÓN QUINTIN
LEZCANO MENCIA ALEJANDRO
Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas
email: qperalta@gmail.com
afelezcano@hotmail.com

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la metodología adecuada para medir el impacto social de las inversiones y su aplicación en proyectos municipales en la República del Paraguay. Se utilizó una metodología descriptiva de enfoque mixto, que incluyó análisis documental y una encuesta como técnicas de recolección de datos. Entre los resultados obtenidos, se identificaron 42 herramientas utilizadas a nivel mundial para medir el impacto social de las inversiones. Se observó una falta de criterios unificados entre los diferentes autores para clasificar estas metodologías. Se encontró que el 36% de las municipalidades en la República del Paraguay utilizan alguna herramienta de medición de impacto social, y se destacó el análisis de costo-beneficio como una de las metodologías empleadas. Se concluyó que la medición del impacto social puede aplicarse en cualquier etapa de un proyecto municipal, y se identificaron varias consecuencias positivas, como la mejora en la eficacia del proyecto y la transparencia en la rendición de cuentas. A través del uso de criterios e indicadores, se determinó que la metodología adecuada para medir el impacto social y su aplicación en proyectos de inversión municipal en la República del Paraguay es el Retorno Social de la Inversión (SROI, por sus siglas en inglés, Social Return On Investment).

Palabras clave: Calidad de proyectos, Impacto social, Inversión social, Responsabilidad social, Retorno Social de la Inversión

Abstract

The general objective of this research was to determine the appropriate methodology for measuring the social impact of investment in and its application in municipal projects in the Republic of Paraguay. Regarding the methodology, it was descriptive, cross-sectional with a mixed approach whose data collection techniques were documentary analysis and the survey. Among the results stand out; the existence of 42 tools to measure the social impact of investments worldwide. There is no unification of criteria among the different authors to catalog the methodologies. 36% of the municipalities of the Republic of Paraguay took out a social impact measurement tool, among which the cost-benefit analysis stands out as a methodology cataloged among the 42 existing social impact measurement tools in the world. The application of the measurement of the social impact of the investment in municipal projects can be applied in any period of time of the projects and will have several positive consequences; such as improving project effectiveness and transparency in accountability. Through the use of criteria and indicators, it was determined that the appropriate methodology for measuring social impact and its application in municipal investment projects in the Republic of Paraguay is the Social Return on Investment (SROI).

Keywords: Project quality, social impact, social investment, social responsibility, Social Return on Investment

Introducción

Cada vez hay más conciencia a nivel mundial sobre el valor y las ventajas que tiene la evaluación y medición del impacto en los proyectos índole social. La utilización de una metodología adecuada permite medir y mejorar el desempeño, facilita la toma de decisiones, brinda legitimidad y transparencia a los proyectos. (Roux, 2010)

A pesar de sus ventajas la medición del impacto social es una tarea compleja; sus resultados tienen un importante componente cualitativo que dificulta su elaboración; además no siempre se asignan recursos y no todas las personas están enfocadas a los resultados. (Acosta, 2014)

La conveniencia de medir el impacto y la dificultad de encontrar una metodología adecuada dio pie al objetivo de este artículo; que es determinar la metodología adecuada de medición del impacto social y su aplicación en proyectos de inversión municipal de la República del Paraguay en el año 2023, para llegar al objetivo se tuvo que identificar las metodologías existentes utilizadas para medir el impacto social de inversiones y su aplicación a nivel mundial, presentar las herramientas utilizadas para medir el impacto social de inversiones y su aplicación en proyectos municipales de la República del Paraguay y establecer de qué forma es aplicable de la medición del impacto social de la inversión en proyectos municipales.

Las municipalidades en la República del Paraguay obtienen fondos transferidos por el Gobierno Central, los cuales principalmente provienen de Royalties y Fonacide. Estos fondos legales se destinan en gran medida a obras de infraestructura, siendo el rubro de la construcción el más destacado.

Para recibir dichos fondos, las municipalidades deben presentar informes de rendición de cuentas a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Hacienda. Las herramientas principales utilizadas para la rendición de cuentas son la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos, así como el Informe de resultados

de gestión de recursos específicos. Sin embargo, estas herramientas son retrospectivas, no involucran la participación de la ciudadanía en su elaboración y no consideran el impacto social de la inversión. (Contraloría General de la República, 2023)

Materiales y Métodos

El enfoque seleccionado para la investigación ha sido el mixto, es decir, en este enfoque se utilizan las técnicas cualitativas y cualitativas en forma individual, se utilizan instrumentos como las revisiones bibliográficas para conocer opiniones sobre el tema en discusión y la encuesta para valorar a través de escalas medibles porcentualmente las herramientas de medición del impacto social utilizadas por las municipalidades de la República del Paraguay. (Cabezas, 2018)

El diseño o abordaje metodológico seleccionado para la investigación es el denominado secuencial, que básicamente consiste en la recolección –primeramente– de un tipo de dato (cualitativo o cuantitativo), para proceder a su análisis y consideración. Posteriormente se recolecta el siguiente tipo de dato para continuar con su análisis y consideración. Al final, se realiza el análisis de los resultados, en la fase mixta de la investigación. (Hernández, 2016)

Primeramente, para el tipo de dato cualitativo se realiza una revisión bibliográfica, extrayendo una lista de marcos, herramientas y metodologías utilizadas a nivel mundial para medir el impacto social, seguidamente se adecuan una serie de indicadores que permiten un análisis de cada una de ellas.

Para el tipo de dato cuantitativo se procede a presentar los resultados de las encuestas realizadas a la muestra objeto de estudio; los mismos se visualizan en gráficas circulares, para una mejor interpretación. Los resultados son expuestos en porcentajes y se realiza una breve descripción de acuerdo al contexto de la investigación.

En la fase mixta de la investigación, se realiza una comparación de resultados para identificar las similitudes, diferencias o complementos entre los datos cuantitativos y cualitativos.

Para determinar la población considerada en este trabajo se utilizó el muestreo aleatorio simple para garantizar la igualdad de oportunidades de selección de todos los miembros de la población. (Babbie, 2016)

La fórmula para calcular el tamaño de muestra, tuvo en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza deseado y el margen de error admisible. La fórmula utilizada es la siguiente:

n = (Z^2 * p * q) / e^2

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor z crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado

p = Proporción estimada de la población con la característica de interés

q = 1 - p

e = Margen de error admisible

Este estudio comprende una población de 262 personas que representan a las 262 municipalidades existentes en la República del Paraguay, se establece un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Se desconoce la proporción estimada de la población que presenta el comportamiento de interés. En este caso, se utiliza una proporción conservadora del 50%.

Sustituyendo los valores en la fórmula, se tiene:

n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5) / 0.05^2

n = 153.62

Por lo tanto, se debería seleccionar al menos 154 personas para la muestra.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados de las metodologías existentes utilizadas para medir el impacto social de inversiones y su aplicación a nivel mundial.

La elección de una herramienta de medición del impacto social puede ser un proceso complejo y variar según el contexto y los objetivos específicos de la organización o proyecto. Sin embargo, algunos criterios que pueden ser utilizados son: La prevención del impacto a ser generado, el establecimiento de objetivos claros, la identificación a los stakeholders, el conocimiento de la calidad y el tipo de datos con los que se cuenta, la identificación de una metodología adecuada, la identificación de los outputs, outcomes y el establecimiento de indicadores.

Ante la cantidad de herramientas que aparecen recurrentemente y el surgimiento de nuevos instrumentos de medición, es difícil tener una fotografía completa de todas ellas; por lo cual se ha decidido elaborar una categorización que permita clasificarlas partiendo del establecimiento de una serie de indicadores.

Inicialmente, se identificaron diversas herramientas de medición del impacto social a partir de la revisión de la literatura existente. Estas herramientas fueron seleccionadas basándose en estudios previos realizados por Clark et al. (2004), Gibbon & Dey (2011), J. Nicholls & Zochowski (2020), Kocollari & Lugli (2020), J. Nicholls (2019) y Mishra (2018), los cuales fueron citados por San Pedro Urquiza (2021) en su trabajo. A continuación, se incorporaron los indicadores propuestos por los mencionados autores, y se añadió un indicador específico que se adaptó al contexto de esta investigación. Este último indicador permitió identificar las herramientas que ya habían sido utilizadas para medir el impacto social por alguna municipalidad a nivel mundial. La lista resultante de herramientas e indicadores fue cargada en una base de datos, y se aplicaron filtros considerando criterios de selección, como el propósito, los usuarios, los grupos de

interés y los recursos requeridos para su implementación. Como resultado de este proceso, se obtuvo una lista compuesta por 42 herramientas.

Estas herramientas recopiladas brindan una visión amplia de los instrumentos disponibles para medir el impacto social y su aplicación a nivel mundial, lo cual destaca la diversidad existente en este campo de estudio.

Tabla 1 Lista de Marcos, herramientas y metodologías con sus indicadores

Nº	Marcos, herramientas y Metodologías	Indicadores													
		Propósito				Periodo de Tiempo			Orienta-ción		Momento en el Tiempo		Perspec-tiva		
		Presentar	Supervisar	Informar	Evaluar	Prospectivo	Presente	Retrospectivo	Inputs	Outputs	Corto Plazo	Largo Plazo	Individual	Corporativo	Sociedad
1	Acumen scorecard	x	x	x	x	x	x	o	x	o	x	x	O	x	o
2	Atkinsson compass assessment for investors (ACAFI)	o	x	x	o	x	x	o	x	o	x	x	X	x	o
3	Balanced scorecard (BSc)	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	o	O	x	x
4	Best available charitable option (BACO)	x	x	x	o	x	x	x	x	o	x	o	O	x	x

5	BoP impact assessment framework	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	o	x	x	x
6	Center for high impact philanthropy cost per impact (CHI)	x	x	x	x	x	x	o	x	o	x	x	x	o	x
7	Charity assessment method of performance (CHAMP)	o	o	x	x	x	x	o	x	0	x	o	x	o	x
8	Foundation investment bubble chart	o	o	x	x	o	o	x	o	x	x	o	x	o	x
9	Hewlett foundation expected return	x	o	o	o	x	o	o	o	x	x	o	x	o	x
10	Local economic multiplier (LEM)	x	o	o	x	x	o	x	x	o	x	o	x	x	o
11	Measuring impact framework (MIF)	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	o	x	x
12	Millennium development goal scan (MDG-scan)	o	o	x	x	o	o	x	o	x	x	o	o	o	x
13	Measuring impacts toolkit	o	o	o	x	o	o	x	x	o	x	o	x	x	x

14	Ongoing assessment of social impacts (OASIS)	o	x	x	x	o	x	x	x	x	x	o	x	o	x
15	Participatory impact assessment	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	x	o	x
16	Poverty social impact assessment (PSIA)	x	o	x	x	o	x	x	x	o	x	x	x	o	x
17	Public value scorecard (PVSc)	o	x	x	o	x	x	o	x	o	x	o	o	x	x
18	Robin hood foundation benefit–cost ratio	x	o	x	x	x	x	x	o	x	x	x	o	o	x
19	Social compatibility analysis (SCA)	x	x	o	o	x	x	o	x	o	x	o	o	x	x
20	Social costs–benefit analysis (SCBA)	x	o	x	x	x	x	x	x	o	x	x	o	o	x
21	Social cost-effectiveness analysis (SCEA)	o	o	x	x	o	o	x	x	o	x	x	o	o	x
22	Social e-valuator	o	x	x	x	o	x	x	x	o	x	o	x	o	o
23	Social footprint	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	x	x	x	x
24	Social impact assessment (SIA)	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	o	o	o	x

25	Social return assessment (SRA)	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	o	x	x	o
26	Social return on investment (SROI)	o	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	x	o	x
27	Socioeconomic assessment toolbox (SEAT)	o	x	x	x	o	x	x	x	o	x	o	o	x	o
28	Stakeholder value added (SVA)	o	o	o	x	o	o	x	o	x	o	o	o	x	x
29	Toolbox for analysing sustainable ventures in developing countries	x	x	x	x	x	o	x	x	o	x	x	x	x	x
30	Wellventure monitor	o	o	x	x	o	o	x	o	x	o	x	x	x	x
31	B ImpactAssessment	x	x	x	x	o	o	x	o	x	x	o	x	x	o
32	Base of Pyramid Impact Assess Framework	x	x	x	x	x	x	x	x	o	x	o	x	x	x
33	EVPA	o	x	x	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x	x
34	Global Reporting Initiative (GRI)	x	o	x	x	o	x	x	x	o	x	o	o	x	x

35	Impact Management Project	o	o	x	x	o	x	x	o	x	x	o	o	x	x
36	Impact Weighted AccountInitiative	o	x	x	x	o	x	x	x	o	x	o	o	x	x
37	ODS Compass	o	x	x	x	o	x	x	x	x	o	x	o	x	x
38	Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	o	x	x	x	o	x	x	x	o	x	x	o	x	x
39	Theory of Change	o	x	x	o	o	x	x	x	x	X	x	o	x	x
40	Social Accounting and Auditing (SAA)	o	x	x	x	o	x	x	x	x	X	o	x	x	o
41	Benefit-Cost Analysis	o	o	x	x	x	x	o	o	x	X	x	x	x	o
42	Poverty and Social Impact Analysis (PSIA)	o	o	x	x	x	x	o	o	x	X	x	x	x	o

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de (Nicholls & Zochowski,2020;

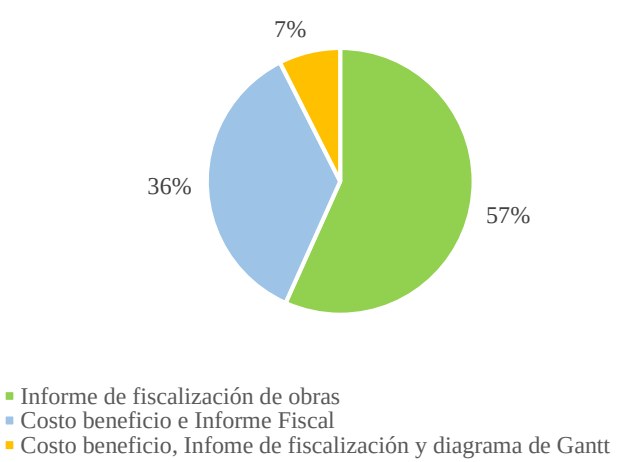
Kocollari & Lugli, 2020; J. Nicholls, 2019; Mishra, 2018) citados en (San Pedro Urquiza, 2021)

La Tabla 1 presenta un total de 42 herramientas disponibles para medir el impacto social. La selección de la herramienta adecuada depende de varios factores específicos, como el tipo de proyecto, el contexto en el que se lleva a cabo, el presupuesto disponible y las habilidades del equipo de evaluación. Sin embargo,

para cumplir con este objetivo específico, se consideraron únicamente aquellas herramientas que se pueden medir con indicadores. En la Tabla 1, los indicadores se marcaron con una "x" para indicar su presencia, con una "o" para indicar su ausencia, y las celdas vacías indican que no se obtuvieron datos para su verificación.

El segundo objetivo específico de esta investigación se enfoca en la presentación de las herramientas utilizadas para medir el impacto social de las inversiones y su aplicación en proyectos municipales en la República del Paraguay. Para cumplir con este objetivo, se recolectaron datos cuantitativos a través de una encuesta realizada a 154 municipalidades en la República del Paraguay. Los resultados obtenidos se presentaron de manera visual mediante gráficos estadísticos, lo cual facilitó una comprensión clara de las tendencias y permitió realizar comparaciones entre diferentes grupos de datos de manera sencilla.

Figura 1 Herramientas utilizadas por las municipalidades para medir el impacto social



Fuente: Elaboración Propia

Las herramientas utilizadas por las municipalidades para medir el impacto social se pueden observar en la figura 1. El 57% de las municipalidades utiliza el

informe de fiscalización de obras, el 36 % utiliza el análisis de costo y beneficio además del informe del fiscal de obras y el 7% utiliza además del análisis de costo beneficio, el informe del fiscal de obras el diagrama de Gantt.

Es importante acotar que el análisis de costo beneficio es la única herramienta catalogada en la lista de marcos, herramientas y metodologías utilizadas para medir el impacto social a nivel mundial mostradas en la tabla 1 y se la puede ubicar en el número 41 de la lista.

Con el fin de determinar cómo afectaría la implementación de la medición del impacto social de la inversión en proyectos municipales, se llevó a cabo la selección de una metodología que se ajustara mejor a las necesidades de las municipalidades. Esta selección se basó en la consideración de ciertos criterios y la utilización de indicadores relevantes.

El primer criterio utilizado fue la experiencia previa de otras municipalidades en el uso de la metodología. El segundo criterio se centró en el periodo de tiempo que la metodología permitiría evaluar, tanto de forma prospectiva como retrospectiva, en relación a los proyectos. El tercer criterio tuvo en cuenta si la metodología explícitamente incluía la participación de los grupos de interés, sin importar quiénes fueran o su número. Por último, se consideró el menor costo de recursos necesarios para implementar la metodología.

Siguiendo estos criterios, la aplicación de la medición del impacto social en los proyectos municipales podría verse afectada en cualquier periodo de tiempo, es decir, tanto en la etapa prospectiva como en la presente y retrospectiva. Esta aplicación presentaría varias ventajas, como la mejora de la eficacia del proyecto, el aumento del apoyo financiero y la confianza de la comunidad, la identificación de oportunidades de colaboración, así como la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas.

En la fase mixta de este estudio, se identificó la metodología óptima para medir el impacto social y su aplicación en proyectos de inversión municipal en la

República del Paraguay durante el año 2023. Se llevó a cabo una comparación entre dos metodologías seleccionadas: el Retorno Social de la Inversión (SROI), basado en revisiones bibliográficas, y el Análisis de Costo y Beneficio utilizado por el 36% de las municipalidades del país, según los resultados de una encuesta. Se estableció la forma de aplicar la medición del impacto social en diferentes periodos de tiempo en proyectos municipales. Como resultado de este análisis, se generó un cuadro comparativo con los hallazgos obtenidos.

Tabla 2 Diferencias entre SROI y Benefit-Cost Analysis según indicadores

		Propósito				Periodo de Tiempo			Orientación		Momento en el Tiempo		Perspectiva			Enfoque			Usuarios			Grupos de Interés		Recursos Invertidos	
Nro.	Marcos, herramientas y Metodologías	Monitorear	supervisar	informar	evaluar	Prospectivo	Presente	Retrospectivo	Inputs	Outputs	Corto Plazo	Largo Plazo	Individual	Corporativo	Sociedad	Proceso	Impacto	Monetizar	Con Fines de lucro	Sin fines de lucro	Municipalidades	Si	No	Más	Menos
26	Social return on investment (SROI)	o	x	x	x	x	x	x	x	o	x	x	x	o	x	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x
41	Benefit-Cost Analysis	o	o	x	x	x	x	o	o	x	x	x	x	x	o	o	x	x	o	x	x	o	x	o	x

Fuente: Elaboración propia.

Las disparidades encontradas al utilizar los indicadores seleccionados revelan que la metodología de análisis de costo-beneficio no considera la evaluación retrospectiva en períodos de tiempo y no involucra a los grupos de interés en el proceso de análisis.

Discusión

No existe unificación de criterios entre los diferentes autores para catalogar las metodologías. Todas las herramientas fueron seleccionadas mediante revisiones bibliográficas y fueron evaluadas mediante los siguientes criterios: propósito, periodo de tiempo, orientación, momento en el tiempo, perspectiva, enfoque, usuarios, grupos de interés y recursos invertidos.

Autores como (Nicholls, 2009), (Mishra, 2018) (Kocollari, 2020) y (San Pedro Urquiza, 2021) utilizaron indicadores para categorizar metodologías de medición del impacto social.

En países europeos como España, las instituciones públicas deben demostrar el impacto social de sus inversiones antes de que estas se aprueben y obtengan los fondos para su ejecución; en Sudamérica, Chile cuenta con el sistema nacional de inversión pública, en el cual las empresas del estado, los ministerios y sus organismos dependientes, las intendencias y las municipalidades que son quienes ejecutan los proyectos, presentan estos a MIDEPLAN donde se verifica si los mismos son o no rentables desde un punto de vista social. (Yáñez, 2021)

Entre todas las metodologías estudiadas el SROI es una metodología que tiene como propósito, supervisar, informar y evaluar los proyectos sociales en periodos de tiempo prospectivo, presente y retrospectivo, con orientación hacia los outputs, con un enfoque en los procesos, impactos y la monetización de los mismos, utilizada por varias municipalidades en el mundo, que tiene en cuenta los grupos de interés en la realización del análisis y un bajo costo para su implementación. (Pearce, 2010)

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones clave de la investigación realizada, que abarcan las metodologías existentes utilizadas a nivel global para medir el impacto social de las inversiones. En este estudio, se identificaron un total de 42 marcos, herramientas y metodologías consideradas relevantes en esta área.

En relación a las herramientas empleadas para evaluar el impacto social de las inversiones y su aplicación en proyectos municipales en la República del Paraguay, se puede concluir que el 69% de las municipalidades utilizó alguna herramienta de medición de impacto social, mientras que el 36% empleó el análisis de costo-beneficio. Cabe destacar que el análisis de costo-beneficio es la única herramienta incluida en la lista de las 42 existentes a nivel mundial para medir el

impacto de la inversión social. Además, la medición del impacto social de la inversión en proyectos municipales en Paraguay puede ser aplicada en cualquier etapa de los proyectos, sin importar el periodo de tiempo.

Después de utilizar indicadores, se ha llegado a la conclusión de que la metodología más apropiada para medir el impacto social y aplicarla en proyectos municipales en la República del Paraguay es el Retorno Social de la Inversión (SROI).

Referencias

Acosta, C. S. (2014). El retorno social de la inversión ¿se puede medir el impacto de la difusión de un proyecto de responsabilidad social empresarial? *Universidad & Empresa*, 29--62.

Babbie, E. (2016). *The practice of social research: Cengage Learning.* Coughlan, AT, Anderson, E., Stern, LW, & Adel, I. El-Ansary (2001), Marketing Channels. De Burca, S., Fletcher, R., & Brown, L.(2004). International marketing: an SME perspective.

Cabezas, E. a. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Contraloría General de la República. (25 de 03 de 2023). Obtenido de contraloria.gov.py: https://www.contraloria.gov.py/

Hernández, R. F. (2016). *Metodología de la investigación. 6ta Edición.* México: MC Graw-Hill.

Kocollari, U. a. (2020). Social Accounting at Work: An Analysis of Social Impact Measurement Models. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 31-43.

Mishra, B. (2018). Social Impact Measurement and Investment: Methods, Limitations and Challenges. *Transcience*, 20-47.

Nicholls, A. (2009). ‘We do good things, don’t we?’:‘Blended Value Accounting’in social entrepreneurship. *Accounting, organizations and society*, 6-7.

Pearce, J. &. (2010). The relationship between Social return on Investment (SROI) and Social Accounting and Audit (SAA). *Social Audit Network/The SROI Network*.

Roux, H. N. (2010). El SROI (social return on investment): un método para medir el impacto social de las inversiones. *Anáisis financiero*, 34--43.

San Pedro Urquiza, P. P. (2021). PROPUESTAS PARA LA MEDICIÓN Y GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL En búsqueda de un lenguaje común. *Universidad Pontificia Comillas*, 36-38.

Yáñez, G. C. (14 de 06 de 2021). *Universidad UNIACC*. Obtenido de https://blog.uniacc.cl/la-importancia-de-la-evaluacion-social-de-proyectos-para-la-sociedad

Implementación de la Metodología Ágil Scrum y su mejora en los procesos de proyectos en procesamiento de Tarjetas S.A. año 2023

RIVEROS LEGUIZAMON ROBERTO CARLOS
Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado - UNIDA
rcarlosriveros@gmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente implementar la metodología Ágil Scrum basada en la mejora en los procesos de Proyectos, año 2023. En cuanto a la metodología es un estudio de nivel descriptivo, trasversal de enfoque cualitativo cuyas técnicas de recolección de datos son las entrevistas y análisis documental. Entre los resultados se destacan; la implementación de la metodología ágil Scrum permite una planificación y seguimiento más eficientes, mejora la colaboración y comunicación, ofrece mayor adaptabilidad y flexibilidad al cambio, y conlleva una mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos de proyectos. Estos aspectos contribuyen a una ejecución exitosa de los proyectos y a la entrega continua y satisfactoria de valor para todas las partes involucradas. La implementación de una metodología de gestión de proyectos adecuada y el uso de herramientas y técnicas efectivas tienen un impacto positivo en la mejora de los procesos en Procard S.A. Estas metodologías brindan estructura, mejoran la comunicación y colaboración, y aumentan la eficiencia y productividad. Al asegurar un control y seguimiento adecuados, se obtienen resultados visibles en plazos cortos, lo que contribuye al éxito de los proyectos y al logro de los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Implementación. Metodología Ágil Scrum. Procesos. Proyectos.

Abstract

The general objective of this is to implement the Agile Scrum methodology based on the improvement in the Project processes, year 2023. Regarding the methodology, it is a descriptive, cross-sectional study with a qualitative approach whose data collection techniques are interviews and documentary analysis.

Among the results stand out; The implementation of the agile Scrum methodology allows for more efficient planning and monitoring, improves collaboration and communication, offers greater adaptability and flexibility to change, and leads to an improvement in the effectiveness and efficiency of project processes. These aspects contribute to a successful execution of the projects and to the continuous and satisfactory delivery of value for all parties involved. The implementation of an adequate project management methodology and the use of effective tools and techniques have a positive impact on the improvement of processes at Procard S.A. These methodologies provided structure, improved communication and collaboration, and increased efficiency and productivity. By ensuring adequate control and monitoring, visible results are obtained in short terms, which contributes to the success of the projects and the achievement of organizational objectives.

Keywords: Implementation. Agile Scrum Methodology. processes. Projects

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo general implementar la metodología Ágil Scrum para mejorar los procesos de proyectos en Procard S.A. durante el año 2023. Se trata de un estudio descriptivo a nivel transversal, con un enfoque cualitativo que utiliza entrevistas y análisis documental como técnicas de recolección de datos. Los resultados obtenidos destacan que la implementación de la metodología ágil Scrum conlleva beneficios significativos, como una planificación y seguimiento más eficientes, una mejora en la colaboración y comunicación, mayor adaptabilidad y flexibilidad al cambio, y una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de proyectos.

Estos aspectos contribuyen a una ejecución exitosa de los proyectos y a la entrega continua y satisfactoria de valor para todas las partes involucradas. La implementación de una metodología de gestión de proyectos adecuada, junto con el uso de herramientas y técnicas efectivas, tienen un impacto positivo en la mejora de los procesos en Procard S.A. Estas metodologías brindan estructura, mejoran la comunicación y colaboración, y aumentan la eficiencia y productividad. Al asegurar un control y seguimiento adecuados, se obtienen resultados visibles en plazos cortos, lo que contribuye al éxito de los proyectos y al logro de los objetivos organizacionales.

Materiales y Métodos

El diseño de investigación adoptado fue el de los Estudios de Caso, conforme lo estructura el autor Yin (2001). Se justifica la elección de dicho diseño por tratarse de una empresa, considerando la problemática seleccionada para el estudio, sobre la posibilidad de mejora en los procesos de los proyectos mediante la Metodología Ágil Scrum.

El diseño de investigación de estudios de casos se adapta bien a la investigación en negocios porque permite el análisis detallado y profundo de situaciones específicas. Al centrarse en una empresa individual y examinar

cuidadosamente sus procesos, estrategias y resultados, el estudio de casos puede proporcionar información valiosa y útil para otras empresas y organizaciones en situaciones similares.

En cuanto a la tipología de estudio de casos, el presente estudio se ubica dentro de la línea de un único caso (por el número de casos) y por la temporalidad de la investigación se marca en estudios dentro de las investigaciones temporales.

El marco metodológico de esta investigación se centró en el estudio de caso de la empresa Procesadora de Tarjetas S.A. en la ciudad de Asunción, Paraguay. Se utilizó un diseño de investigación cualitativo, y los datos se recopilaron mediante entrevistas, observación y análisis de documentos. Se consideraron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar fuentes confiables y relevantes. El alcance del estudio fue analítico y explicativo, con el objetivo de mejorar los procesos de proyectos mediante la implementación de la metodología ágil Scrum.

El sistema de muestreo se basó en la conveniencia, entrevistando a cinco expertos altamente cualificados en Scrum. Los datos se analizaron utilizando un enfoque de análisis temático, buscando identificar patrones y temas recurrentes. La implementación de Scrum en Procard S.A. busca mejorar la agilidad, adaptabilidad, comunicación y colaboración en la gestión de proyectos, así como obtener resultados y beneficios percibidos en la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente.

Resultados

Objetivo 1: Identificar la manera en que las metodologías de gestión de proyectos disponibles actualmente en el mercado, mejorarán los procesos de Proyectos en Procard S.A. Este estudio enfocado en la empresa Procesadora de Tarjetas S.A. busca mejorar los procesos de proyectos mediante la implementación de metodologías de gestión de proyectos disponibles en el mercado. Estas metodologías brindan estructura, mejoran la comunicación y colaboración, y aumentan la eficiencia y productividad. Al adaptar la metodología a las necesidades específicas de la empresa, se espera obtener

resultados visibles en plazos cortos y lograr una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos.

La elección adecuada de herramientas y técnicas dentro de estas metodologías también juega un papel importante en la mejora de los procesos. La implementación de una metodología como SCRUM permite una planificación más efectiva y un seguimiento continuo del progreso del proyecto. Además, SCRUM fomenta la colaboración y comunicación efectiva entre los miembros del equipo y las partes interesadas, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más productivo y a una comprensión compartida de los objetivos del proyecto.

Objetivo 2: Analizar la manera en que la implementación de la Metodología Ágil Scrum mejorará los procesos en los Proyectos de Procesadora de tarjetas S.A. Antes de la implementación de la Metodología Ágil Scrum en Procard S.A., la planificación y el seguimiento de los proyectos variaban entre métodos tradicionales y en cascada, mientras algunos destacaban la necesidad de un enfoque más ágil. También se observaban percepciones mixtas sobre la comunicación y colaboración, y las formas de evaluar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos de los proyectos. La implementación de Scrum introduce roles y responsabilidades claros, ceremonias y eventos estructurados, y artefactos que mejoran la calidad y eficiencia de los procesos. Además, la comunicación y colaboración facilitadas por Scrum mejoran la interacción entre los miembros del equipo y las partes interesadas, lo que contribuye a un ambiente de trabajo más productivo y a la entrega exitosa de valor en el proyecto.

Objetivo 3: Describir los componentes de la Metodología Ágil Scrum que mejorarán los procesos de proyectos de Procard S.A. La implementación de la Metodología Ágil Scrum conlleva diversos beneficios que mejoran la planificación y seguimiento de proyectos. La definición adecuada de sprints, que son periodos de tiempo definidos en los que se desarrollan tareas específicas, permite una mayor visibilidad y control sobre el avance del proyecto, facilitando

la adaptación a cambios y prioridades. El enfoque iterativo de Scrum, con revisiones al final de cada sprint, brinda transparencia y retroalimentación constante para asegurar que los objetivos se cumplan de manera efectiva. Asimismo, la colaboración efectiva y la comunicación constante entre los miembros del equipo y las partes interesadas impulsan una gestión más ágil y eficiente de los recursos, optimizando la planificación y ejecución de los proyectos.

La implementación de la Metodología Ágil Scrum también fortalece la colaboración y comunicación en los proyectos. A través de las reuniones diarias y la formación de equipos multifuncionales y autogestionables, se fomenta una mayor interacción y alineación entre los miembros del equipo, promoviendo un ambiente de trabajo más productivo. Además, la constante comunicación con las partes interesadas permite una mejor comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y a la entrega exitosa de valor en el proyecto.

La adaptabilidad y flexibilidad al cambio son rasgos distintivos de la Metodología Ágil Scrum. Los sprints y la planificación adaptable permiten que el equipo se ajuste rápidamente a los cambios en el entorno empresarial y las demandas del mercado. La retroalimentación continua al final de cada sprint facilita la reevaluación y mejora constante de los procesos, lo que garantiza la entrega de resultados óptimos. Esta capacidad de adaptación no solo mejora la eficacia y eficiencia de los proyectos, sino que también permite a la empresa mantenerse competitiva y líder en su industria, al abordar de manera efectiva los desafíos en un entorno empresarial dinámico y cambiante. En conclusión, la Metodología Ágil Scrum ofrece una sólida base para la planificación y seguimiento de proyectos, mejorando la colaboración, la comunicación y la adaptabilidad, y llevando a una ejecución más efectiva y eficiente de los proyectos en Procard S.A.

Conclusión

El objetivo general de la investigación es analizar cómo la implementación de la Metodología Ágil Scrum puede mejorar los procesos en Procard S.A. Se destaca que Scrum brinda una estructura clara y establece prácticas que mejoran la comunicación, la colaboración y la eficiencia en la ejecución de proyectos. La adaptación de la metodología a las necesidades específicas de la empresa puede lograr una gestión de proyectos más efectiva. Asimismo, las herramientas y técnicas utilizadas en Scrum desempeñan un papel importante en la mejora de los procesos.

El objetivo 2 se centra en cómo la implementación de Scrum en Procard S.A. tiene un impacto significativo en varios aspectos clave de la gestión de proyectos. Se resalta que Scrum permite una planificación más efectiva y un seguimiento continuo del progreso, facilita una mayor adaptabilidad a los cambios y mejora la gestión de los riesgos. Además, fomenta la colaboración y comunicación efectiva entre los miembros del equipo y las partes interesadas, y introduce nuevas formas de evaluación basadas en la entrega de valor y la retroalimentación continua del cliente.

El objetivo 3 se enfoca en las mejoras específicas que se esperan al aplicar Scrum en los proyectos de Procard S.A. La metodología permitirá una planificación más precisa y una gestión más eficiente de los recursos al dividir los proyectos en sprints. Asimismo, se fomentará la colaboración estrecha entre el equipo y las partes interesadas, y se impulsará la retroalimentación continua y la mejora constante al final de cada sprint. Estas mejoras se traducirán en una mayor visibilidad y control del avance del proyecto, una comunicación abierta y una entrega de valor real al cliente.

Referencias

Acosta, B., Hernández, H., & Pedroza, V. (2014). Manual de auditorías basado en riesgo para entidades bancarias en Panamá. Panamá, Panamá

Carvajal, A. (2012). Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Celaya, R., & López, M. (2004). ¿Cómo determinar su riesgo empresarial? Revista Escuelade Administración de Negocios.

Dorta, J. (2000). La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control.

García, J. (2012). Manual de Procedimientos de Auditoría Interna. Actualidad Empresarial, N.º 259 (V1).

Instituto internacional de auditores. (2013). Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Declaración de principios.

Lattuca, A. J. (2008). Compendio de Auditoría. Buenos Aires: Temas Grupo SRL.

Lavell, A., & Ordaz, M. (2004). Indicadores para la Gestión de Riesgos. Indicadores para la medición de riesgos. Manizales, Colombia.

Pasiche, M. (2017) La auditoría interna y el control del flujo de caja de la municipalidad de San Isidro 2014. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú

Rocío, N. (2008). El papel de la auditoría interna en el mejoramiento de las compañías.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica; Incluye Glosario y Manual de Evaluación de Proyectos (4a. Ed.). Guadalajara: Limusa.

Estado nutricional de los Adultos Mayores: Análisis de factores nutricionales determinantes. Año 2023

VILLALBA CUBILLA ANDREA

Universidad de la Integración de las Américas
E-mail: villalbacubillaandrea93@gmail.com

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general: Analizar la influencia de los factores nutricionales en el estado nutricional de la población de adultos mayores residentes en los hogares de ancianos Santo Domingo y Nuestra Señora de la Asunción durante el año 2023. En cuanto a la metodología; es un trabajo de diseño cuantitativo, específicamente no experimental cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta estructurada. En cuanto a los resultados se destacan que: El estudio destaca que el 66% de los residentes en hogares de ancianos se encuentra en el rango de 70 a 75 años, revelando un patrón demográfico clave. Además, el estudio ofrece una visión detallada del estado nutricional de adultos mayores en hogares de ancianos. Aunque el 76% mantiene hábitos estables, el 24% experimenta dificultades alimentarias, destacando la complejidad de factores, como cambios de peso, movilidad y desafíos neuropsicológicos. Esto subraya la necesidad de enfoques personalizados en intervenciones nutricionales para abordar integralmente el bienestar de los residentes. Así mismo, el análisis revela la importancia de abordar la diversidad en las prácticas alimentarias de adultos mayores en hogares de ancianos. Aunque el 80% sigue una rutina alimentaria completa, el 18% con tres comidas diarias destaca la necesidad de estrategias nutricionales flexibles. La variabilidad en el consumo de lácteos, huevos, legumbres, carnes, pescados, aves y líquidos indica la importancia de intervenciones adaptadas a preferencias individuales. En conclusión: el estado nutricional en hogares de ancianos destaca la necesidad urgente de enfoques personalizados y exhaustivos. Los datos revelan diversidad en la ingesta alimentaria, resaltando la importancia de considerar preferencias, necesidades individuales y condiciones de salud para comprender la situación nutricional

Palabras Clave: Adulto Mayor. Estado Nutricional. Factores nutricionales. Ingesta alimenticia.

Summary

The general objective of this study is: Analyze the influence of nutritional factors on the nutritional status of the population of older adults residing in the Santo Domingo and Nuestra Señora de la Asunción nursing homes during the year 2023. Regarding the methodology; It is a work of quantitative design, specifically non-experimental whose data collection technique was the structured survey. Regarding the results, it stands out that: The study highlights that 66% of residents in nursing homes are in the range of 70 to 75 years old, revealing a key demographic pattern. Additionally, the study offers a detailed view of the nutritional status of older adults in nursing homes. Although 76% maintain stable habits, 24% experience eating difficulties, highlighting the complexity of factors, such as weight changes, mobility and neuropsychological challenges. This underscores the need for personalized approaches in nutritional interventions to comprehensively address residents' well-being. Likewise, the analysis reveals the importance of addressing diversity in the dietary practices of older adults in nursing homes. Although 80% follow a complete eating routine, 18% with three meals a day highlights the need for flexible nutritional strategies. The variability in the consumption of dairy products, eggs, legumes, meats, fish, poultry and liquids indicates the importance of interventions adapted to individual preferences. In conclusion: Nutritional status in nursing homes highlights the urgent need for personalized and comprehensive approaches. The data reveal diversity in dietary intake, highlighting the importance of considering preferences, individual needs and health conditions to understand the nutritional situation.

Keywords: Older Adult. Nutritional condition. Nutritional factors. Food intake.

Introducción

A partir de la Conferencia Internacional de Nutrición, en 1992, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció a la población anciana como uno de los grupos nutricionalmente más vulnerables (1).

Desde entonces, y debido al progresivo envejecimiento poblacional, la nutrición en este colectivo está siendo objeto de múltiples estudios. La malnutrición es una condición patológica que causa alteraciones del estado de salud y disminuye la capacidad de llevar a cabo las actividades básicas para la vida diaria, condicionando su autonomía, aislamiento social, hospitalización en incluso la muerte (1).

La nutrición participa de manera importante en el proceso de envejecimiento, mediante la modulación de cambios orgánicos y funcionales del organismo. Por tanto, un estado nutricional óptimo contribuye positivamente a un buen estado de salud, independencia funcional y mejor calidad de vida y para ello una la dieta para el adulto mayor debe ser equilibrada, variada, de fácil preparación, estimulante del apetito, bien presentada y de fácil digestión (1)

A lo largo de la vida el envejecimiento se acompaña de una serie de cambios psicológicos y sociales los cuales son factores que influyen en el interés de estas personas por los alimentos influyendo de forma negativa en su estado nutricional.

El estado nutricional de estas personas, es el resultado de una serie de factores que lo condicionan; entre ellos, destacan el nivel nutricional mantenido a lo largo de los años, el proceso fisiológico de envejecimiento, las alteraciones metabólicas y alimentarias, estados de morbilidad tanto crónicos como agudos, la toma de fármacos, el deterioro de la capacidad funcional y las situaciones psicosociales y económicas que mantienen.

Por ello, diversos autores afirman que la etiología de la malnutrición no se debe a un solo factor, sino que es multifactorial, constatándose que existen una serie de variables facilitadoras o asociadas a la desnutrición, consideradas como

factores que afectan al estado nutricional de las personas mayores. Todos estos factores pueden interferir en la alimentación, causar pérdida de peso, desnutrición y deterioro del sistema inmunológico. De ahí que, para llevar a cabo estrategias de prevención y tratamiento precoz de la malnutrición, tome especial importancia la valoración y detección temprana de estos factores (1).

La prevalencia de malnutrición o el riesgo de padecerla, en el adulto mayor, varía según el grado de autonomía y el lugar donde vive. Según un estudio de revisión realizado en 12 países por Kaiser et al (2), en los mayores institucionalizados el riesgo de malnutrición oscila entre un 41,2% y un 53,4% y la malnutrición entre un 13,8% y un 50,5%; sin embargo, para aquellos que viven en su domicilio la prevalencia es menor, hallando un 31,9% de riesgo de malnutrición y un 5,8% de malnutrición (2).

En España, las cifras halladas en adultos mayores no institucionalizados son muy similares; un trabajo de revisión publicado por Sánchez-Muñoz et al (3), indica que la prevalencia de malnutrición en este colectivo oscila entre un 3,3% y un 12,5% y el riesgo de malnutrición entre un 23,9% y un 57,5% (4).

En América Latina y el Caribe, las proyecciones medias indican que entre el año 2000 y el 2025 los habitantes se incrementarán en 180 millones. Más de un tercio de ese incremento corresponderá a adultos mayores. La cantidad de personas de 60 años o más que viven en estas regiones aumentará a 100 millones en el 2025(5,6).

En Paraguay, la población de 60 años y más edad constituye 10% de la población total. La edad promedio de este grupo poblacional oscila alrededor de los 70 años y no existen diferencias marcadas entre hombres y mujeres3. Este fenómeno demográfico, denominado envejecimiento poblacional, es un grave problema de salud pública, dado que implica, por una parte, una disminución de la proporción de la población económicamente activa y, por otra, un inminente incremento de la prevalencia de los síndromes geriátricos (7).

En este contexto, con el presente trabajo de investigación se busca contextualizar los factores de asociados al estado nutricional de los adultos mayores de 2 hogares de la ciudad de Asunción, a modo de evaluar estrategias futuras en la mejora de esta población tan vulnerable de la sociedad paraguaya.

A partir de este planteamiento del problema, surge lo siguiente:

Objetivos General

- Analizar la influencia de los factores nutricionales en el estado nutricional de la población de adultos mayores residentes en los hogares de ancianos Santo Domingo y Nuestra Señora de la Asunción durante el año 2023.

En cuanto a la justificación, en el marco de la salud pública, el estudio del estado nutricional en la población de adultos mayores adquiere una importancia vital en la comprensión y abordaje de los desafíos asociados al envejecimiento demográfico. La prevalencia de condiciones crónicas y la complejidad de las necesidades nutricionales en este grupo demográfico demandan una atención especializada. La literatura existente sugiere que un estado nutricional deficiente en los adultos mayores se correlaciona directamente con un aumento de la morbimortalidad y una disminución significativa en la calidad de vida. Por lo tanto, la comprensión de las características demográficas y factores nutricionales asociados no solo es pertinente sino esencial para informar políticas de salud pública efectivas y estrategias de intervención.

En este contexto, la necesidad de investigar y comprender los elementos clave que afectan el estado nutricional en la población de adultos mayores se manifiesta de manera imperativa. La identificación temprana de factores de riesgo y la implementación de intervenciones preventivas pueden mitigar el impacto negativo en la salud y bienestar de esta población. El conocimiento profundo de las variables demográficas y nutricionales proporciona la base necesaria para diseñar programas de salud pública adaptados, promoviendo prácticas alimentarias saludables y garantizando la provisión adecuada de nutrientes esenciales.

Materiales y Métodos

El sitio de estudio se enfocó en dos residencias para personas mayores específicas: Santo Domingo y Nuestra Señora de la Asunción, vinculadas al Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Estos hogares desempeñaron un papel crucial en la atención y cuidado de adultos mayores en Asunción durante 2023, seleccionados por su relevancia para comprender la problemática del estado nutricional en ese contexto específico.

Los hogares Santo Domingo y Nuestra Señora de la Asunción se eligieron debido a su papel destacado en la atención a adultos mayores, donde la población de interés residía y recibía cuidados diarios, además de servicios médicos y actividades recreativas. La problemática del estado nutricional se vinculaba estrechamente con la dinámica diaria de estos hogares, ya que la calidad de la alimentación y los servicios nutricionales impactaban directamente en la salud de los residentes.

En cuanto al enfoque de la investigación, se optó por uno cuantitativo, caracterizado por su alta sistematicidad y capacidad para proporcionar una comprensión profunda del fenómeno estudiado. Se seleccionó un diseño metodológico no experimental para mantener la integridad de los datos y preservar las condiciones naturales del fenómeno. La metodología adoptada se alinea con fundamentos filosóficos que buscan comprender el fenómeno de estudio de manera integral y respetuosa de su contexto natural.

El tipo de investigación elegido fue transversal, de subtipo descriptivo, para detallar minuciosamente las características generales del fenómeno bajo estudio en un momento específico. La población de estudio estuvo conformada por adultos mayores residentes en los hogares Santo Domingo y Nuestra Señora de la Asunción durante 2023, seleccionados por su vulnerabilidad y la importancia de comprender su estado nutricional.

La muestra comprendió 50 adultos mayores, 25 de cada hogar, para obtener una representación significativa de la población de interés. Se aplicó una encuesta

semiestructurada como técnica de recolección de datos, diseñada para abordar aspectos específicos relacionados con los factores nutricionales y el estado nutricional. La elección de esta técnica permitió la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, brindando flexibilidad y adaptabilidad en la interacción con los participantes.

La validación del instrumento de recolección de datos se realizó mediante el juicio de expertos, asegurando la calidad y pertinencia del instrumento a través de la evaluación de expertos en nutrición y salud pública. Este proceso fortaleció la robustez del instrumento, garantizando su idoneidad para capturar con precisión la información necesaria para abordar la problemática de estudio

Resultados

Objetivo específico 1. Identificar las características demográficas clave, como edad y sexo, de la población de adultos mayores en estudio.

La investigación revela que la mayoría de los residentes en los dos hogares de ancianos se concentran en el rango de edad de 70 a 75 años, representando un 66% del total. Este hallazgo sugiere una distribución prominente de adultos mayores en esta franja específica de edad. Por otro lado, un 18% se encuentra en el rango de 80 a 85 años, indicando una proporción considerable de residentes en una categoría de mayor edad. En contraste, solo el 16% pertenece al rango de edad de 60 a 65 años, destacando una presencia menor en el grupo de adultos mayores más jóvenes. Esta información permite inferir que los hogares de ancianos están principalmente poblados por individuos en etapas más avanzadas de la vejez, con la mayoría superando los 70 años. Este patrón demográfico es esencial para comprender las necesidades y características específicas de esta población, lo cual es crucial para diseñar intervenciones y programas de salud adaptados a sus perfiles y requerimientos particulares.

La información indica que se realizaron entrevistas a un total de 50 personas en dos hogares de ancianos: Nuestra Señora de la Asunción y Santo Domingo. Este número se distribuye equitativamente, con 25 entrevistas

realizadas en cada hogar, representando el 50% de la muestra en cada caso. Además, se destaca que la muestra abarca tanto a hombres como a mujeres, con 25 personas de cada género. Este equilibrio de género en la muestra es importante para asegurar una representación completa de la población de adultos mayores en estos hogares. Este enfoque inclusivo permitirá analizar y comprender las diferentes experiencias, necesidades y características nutricionales tanto de hombres como de mujeres, contribuyendo así a una visión más completa y precisa de la situación en ambos hogares de ancianos.

Objetivo específico 2. Evaluar el estado nutricional de los adultos mayores incluidos en la muestra, centrándose en indicadores relevantes de salud.

El estudio refleja datos significativos sobre la pérdida de apetito o dificultad de ingesta en la población estudiada durante el primer semestre del año. Se destaca que un considerable 76% de la población total informó haber mantenido sus hábitos alimentarios de manera constante, sin experimentar una disminución en su ingesta. Este hallazgo sugiere que una parte significativa de la población no ha enfrentado dificultades sustanciales en su apetito durante el periodo analizado. En contraste, el 24% restante de la población expresó haber experimentado una disminución en la ingesta durante el primer semestre del año. Esta cifra, aunque menor en proporción, indica que existe un segmento de la población que ha enfrentado dificultades alimentarias, ya sea debido a problemas de salud, cambios en las condiciones del entorno o factores individuales. La interpretación de estos datos puede proporcionar información valiosa para comprender mejor los desafíos nutricionales específicos que enfrentan ciertos grupos dentro de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos.

Además, revela que, en cuanto a la pérdida de peso en los últimos tres meses, un porcentaje significativo del 70% de la población desconoce si ha experimentado una disminución en su peso. Este dato sugiere una falta de conciencia o seguimiento de cambios en el peso corporal por parte de una parte

considerable de la población estudiada. En contraste, el 18% de la población afirmó no haber experimentado pérdida de peso en los últimos tres meses, indicando que una proporción notable se percibe a sí misma como estable en este aspecto. Por último, el 12% de la población reconoció haber experimentado una pérdida de peso entre 1 a 3 kg en el mismo periodo. Estos datos señalan la existencia de una fracción de la población que sí ha experimentado cambios significativos en su peso recientemente.

Así mismo, la información proporcionada sobre la movilidad de la población estudiada es relevante para comprender la autonomía y las capacidades físicas de los adultos mayores en los hogares de ancianos. Según los datos presentados, el 12% de la población se limita a movilizarse de la cama al sillón, indicando una restricción significativa en su capacidad de desplazamiento. En contraste, el 40% de la población posee autonomía dentro de las habitaciones, lo que sugiere que tienen la capacidad de moverse y realizar actividades básicas en su entorno inmediato. Además, el 48% de la población tiene movilidad fuera de las habitaciones, lo que implica que pueden recorrer con autonomía las instalaciones del hogar. Este último grupo muestra un nivel más alto de independencia en términos de movilidad.

El estudio revela que la gran mayoría, un 84% de los adultos mayores en estudio, no cuenta con niveles percibidos de estrés o no se siente estresada. Este hallazgo sugiere que la mayoría de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos experimenta una percepción baja de estrés en su día a día. Por otro lado, el 16% restante reconoce sentirse estresado, y atribuye este sentimiento a las enfermedades comórbidas asociadas a la edad. Esta pequeña fracción que reporta sentir estrés debido a las condiciones de salud resalta la importancia de considerar factores de bienestar psicológico al abordar la atención integral de esta población.

Por otro lado, indica que la mayoría, un 70% de la población de adultos mayores en estudio, no presenta problemas neuropsicológicos. Este hallazgo sugiere que una parte significativa de la población mantiene su funcionamiento

neuropsicológico en niveles regulares. En contraste, el 30% restante se encuentra enfrentando un grado de demencia moderada, lo que señala la presencia de desafíos cognitivos significativos en este grupo específico. La identificación de este segmento con demencia moderada resalta la importancia de implementar intervenciones y estrategias de apoyo adaptadas a las necesidades particulares de quienes enfrentan problemas neuropsicológicos, contribuyendo así a una atención más completa y personalizada en los hogares de ancianos.

En este mismo sentido, destaca que un significativo 73,5% de la población de adultos mayores estudiada vive de manera independiente dentro del hogar, lo que implica que cuentan con la autonomía necesaria para llevar a cabo actividades cotidianas como caminar, comer, bañarse y vestirse. Este grupo refleja un nivel de funcionalidad que les permite desenvolverse de manera autónoma en su entorno. Por otro lado, el 26,5% restante de la población requiere ayuda continua para realizar estas actividades, señalando una necesidad de asistencia para llevar a cabo tareas básicas de la vida diaria. Este hallazgo resalta la diversidad en las capacidades funcionales de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos y subraya la importancia de personalizar los servicios y la atención según las necesidades individuales de cada residente. La información revela que un 52% de la población de adultos mayores en estudio toma tres o más medicamentos al día. Este grupo refleja la presencia de una parte significativa de la población que requiere una gestión farmacológica más intensiva, posiblemente debido a condiciones de salud específicas asociadas a la edad. En contraste, el 48% restante de la población no consume medicamentos ni suplementos. Este hallazgo sugiere que una parte considerable de los adultos mayores no depende de tratamientos farmacológicos regulares o suplementación, lo que puede estar relacionado con una buena salud general o una gestión de condiciones médicas de manera alternativa. La interpretación detallada de estos resultados es crucial para diseñar intervenciones de salud adaptadas a las necesidades específicas de cada grupo,

asegurando un enfoque personalizado y eficaz en la atención de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos.

Objetivo específico 3. Examinar los factores nutricionales, incluyendo el número de comidas por día, consumo proteico y de frutas, para determinar su asociación con el estado nutricional de la población de adultos mayores.

La investigación indica que un 80% de la población de adultos mayores en estudio afirma consumir las cuatro comidas habituales del día. Este dato sugiere que la mayoría de los residentes en los hogares de ancianos mantienen una rutina alimentaria completa, incluyendo desayuno, almuerzo, cena y alguna comida intermedia. En contraste, el 18% restante de la población consume tres comidas al día. Este grupo, aunque menor en proporción, señala una variabilidad en las prácticas alimentarias, posiblemente relacionada con preferencias individuales o necesidades específicas de salud. La comprensión detallada de estos patrones de ingesta es esencial para diseñar estrategias nutricionales adaptadas a las preferencias y requerimientos de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos, asegurando así una atención centrada en el bienestar nutricional de cada residente.

El estudio, destaca que un notable 88% de la población de adultos mayores en estudio afirma consumir lácteos al menos una vez al día. Este dato sugiere que la gran mayoría de los residentes en los hogares de ancianos incorpora productos lácteos de manera regular en su alimentación diaria, lo que puede contribuir a satisfacer sus necesidades nutricionales, especialmente en cuanto a calcio y otros nutrientes esenciales. En contraste, el 12% restante de la población no ingiere lácteos. Este grupo, aunque menor en proporción, indica una variabilidad en las preferencias o necesidades dietéticas individuales. La consideración de estos datos es fundamental para diseñar intervenciones nutricionales personalizadas y garantizar una alimentación adecuada y equilibrada para cada residente en los hogares de ancianos.

El trabajo, resalta que un significativo 82% de la población de adultos mayores en estudio consume huevos y legumbres de 1 a 2 veces por semana. Este dato sugiere que la gran mayoría de los residentes en los hogares de ancianos incorpora regularmente estos alimentos en su dieta, contribuyendo así a una fuente de proteínas y otros nutrientes esenciales. En contraste, el 18% restante de la población no consume huevos y legumbres con la misma frecuencia. Este grupo, aunque menor en proporción, indica una variabilidad en las preferencias o prácticas alimentarias individuales. La comprensión detallada de estos patrones de consumo es vital para diseñar estrategias nutricionales adaptadas a las necesidades y preferencias específicas de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos.

La información resalta que un considerable 84% de la población de adultos mayores en estudio afirma consumir diariamente carnes, pescados y aves. Este dato sugiere que la mayoría de los residentes en los hogares de ancianos incorpora regularmente estas fuentes de proteínas en su dieta diaria, contribuyendo así a satisfacer sus necesidades nutricionales. En contraste, el16% restante de la población no consume estos alimentos diariamente. Este grupo, aunque menor en proporción, indica una variabilidad en las preferencias o prácticas alimentarias individuales. La comprensión detallada de estos patrones de consumo es esencial para diseñar estrategias nutricionales adaptadas a las necesidades y preferencias específicas de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos.

Además, resalta que un significativo 82% de la población de adultos mayores en estudio afirma consumir frutas o verduras al menos dos veces al día. Este dato sugiere que la gran mayoría de los residentes en los hogares de ancianos incorpora regularmente estos alimentos en su dieta diaria, contribuyendo así a una ingesta adecuada de vitaminas, minerales y fibra. En contraste, el 18% restante de la población no consume frutas o verduras con la misma frecuencia. Este grupo, aunque menor en proporción, indica una variabilidad en las preferencias o prácticas alimentarias individuales. La comprensión detallada de estos patrones de

consumo es vital para diseñar estrategias nutricionales adaptadas a las necesidades y preferencias específicas de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos.

La información destaca que un 52% de la población de adultos mayores en estudio consume menos de tres vasos de agua o líquidos al día. Este dato sugiere que más de la mitad de los residentes en los hogares de ancianos presenta una ingesta diaria de líquidos que podría considerarse baja, lo que puede tener implicaciones para su hidratación y bienestar general. En contraste, el 46% restante de la población consume entre 3 y 5 vasos de agua al día. Aunque este grupo muestra una ingesta diaria más adecuada, aún es esencial monitorear y fomentar hábitos saludables de hidratación en la población de adultos mayores. La comprensión detallada de estos patrones de consumo es crucial para diseñar estrategias de promoción de la salud y garantizar una hidratación adecuada para cada residente en los hogares de ancianos.

El estudio, revela que existe una variabilidad en la capacidad de los adultos mayores para alimentarse de manera autónoma en los hogares de ancianos. Un 44% de la población se alimenta de manera autónoma, indicando que tienen la capacidad de realizar esta tarea sin asistencia. Por otro lado, un 34% lo hace solo pero con dificultad, lo que sugiere que tienen ciertas dificultades para alimentarse de manera independiente. Además, un 22% necesita ayuda para alimentarse, señalando una mayor dependencia en este aspecto. Estos hallazgos subrayan la importancia de diseñar estrategias y servicios de apoyo que se ajusten a las necesidades específicas de cada grupo, asegurando una atención personalizada y centrada en el bienestar de los adultos mayores en los hogares de ancianos.

Conclusiones

La concentración predominante de residentes en los hogares de ancianos en el rango de edad de 70 a 75 años, evidenciada por el 66% del total, destaca un patrón demográfico crucial para comprender las necesidades y características específicas de esta población. Esta distribución demográfica proporciona un contexto esencial

para el logro del objetivo específico de investigación de "Identificar las características demográficas clave, como edad y sexo, de la población de adultos mayores en estudio". La información recopilada de entrevistas equitativas, con 25 personas de cada género en ambos hogares, permite una representación completa y balanceada. El equilibrio de género en la muestra no solo asegura una visión más precisa de la situación en ambos hogares, sino que también respalda la identificación de características demográficas clave, como la edad y el sexo, esenciales para analizar y comprender las diferentes experiencias, necesidades y características nutricionales de esta población específica. Este enfoque inclusivo y equitativo fortalece la capacidad de alcanzar conclusiones más robustas en relación con los objetivos específicos de la investigación, proporcionando una base sólida para el diseño de intervenciones y programas de salud adaptados a los perfiles y requerimientos particulares de los adultos mayores en los hogares de ancianos.

La variedad de datos obtenidos en el estudio proporciona una visión detallada de varios aspectos relevantes de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos. En relación con el objetivo específico de investigación de "Evaluar el estado nutricional de los adultos mayores incluidos en la muestra, centrándose en indicadores relevantes de salud", los resultados resaltan la importancia de considerar factores diversos para comprender la situación nutricional de esta población.

El mantenimiento constante de hábitos alimentarios en el 76% de la población durante el primer semestre del año sugiere una estabilidad nutricional en la mayoría de los adultos mayores. Sin embargo, la presencia del 24% que experimentó dificultades alimentarias destaca la necesidad de abordar aspectos específicos relacionados con la ingesta y la pérdida de apetito en intervenciones nutricionales.

Además, la variabilidad en la percepción y experiencia de cambios de peso, junto con la diversidad en la movilidad y la presencia de desafíos

neuropsicológicos, subraya la complejidad de factores que deben considerarse al evaluar el estado nutricional. La independencia en la vida diaria, con el 73,5% viviendo de manera autónoma, también destaca la importancia de adaptar las estrategias nutricionales a las capacidades individuales de cada residente.

Estos hallazgos enfatizan la necesidad de un enfoque integral y personalizado al evaluar y abordar el estado nutricional de los adultos mayores en los hogares de ancianos, considerando no solo la ingesta alimentaria sino también aspectos clave de su bienestar general y funcionalidad diaria.

A partir de los datos recopilados, se puede extraer una conclusión valiosa que destaca la importancia de abordar la diversidad en las prácticas alimentarias y hábitos nutricionales de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos. El hecho de que el 80% de la población consuma las cuatro comidas habituales del día sugiere una rutina alimentaria completa en la mayoría de los residentes, pero la presencia del 18% que opta por tres comidas diarias resalta la necesidad de estrategias nutricionales flexibles y personalizadas.

Además, los patrones de consumo de lácteos, huevos y legumbres, carnes, pescados y aves, así como frutas o verduras, proporcionan una visión detallada de los hábitos nutricionales mayoritarios de la población, pero también señalan la existencia de variabilidad en algunos casos. Por ejemplo, el 12% que no consume lácteos y el 18% que no ingiere huevos y legumbres con la misma frecuencia indican la necesidad de adaptar las intervenciones nutricionales para satisfacer las preferencias y requerimientos individuales.

La información sobre la ingesta de líquidos, donde el 52% de la población consume menos de tres vasos al día, destaca la importancia de monitorear y fomentar hábitos saludables de hidratación en la población de adultos mayores. Finalmente, el análisis del gráfico 16, que revela variabilidad en la capacidad de los adultos mayores para alimentarse de manera autónoma, subraya la necesidad de diseñar estrategias y servicios de apoyo adaptados a las necesidades específicas de cada grupo.

Vinculando estos hallazgos al siguiente objetivo específico de investigación "Examinar los factores nutricionales, incluyendo el número de comidas por día, consumo proteico y de frutas, para determinar su asociación con el estado nutricional de la población de adultos mayores", se destaca la relevancia de comprender la relación entre estos factores nutricionales y el estado nutricional global, así como la importancia de adaptar las intervenciones nutricionales según las características individuales de la población estudiada.

En conclusión, general, la meticulosa evaluación del estado nutricional de la población de adultos mayores en los hogares de ancianos revela una necesidad apremiante de enfoques personalizados y exhaustivos para abordar las complejidades de las prácticas alimentarias y hábitos nutricionales en esta etapa de la vida. Los datos recopilados ofrecen una visión pormenorizada de la diversidad en la ingesta alimentaria, destacando tanto patrones mayoritarios como las variabilidades individuales. Este panorama resalta la urgencia de considerar una gama completa de factores, desde las preferencias y necesidades individuales hasta las condiciones de salud específicas, para comprender a fondo la situación nutricional de esta población.

Al vincular estos hallazgos al objetivo general de "Analizar la influencia de los factores nutricionales en el estado nutricional de la población de adultos mayores", se subraya la importancia estratégica de explorar la interconexión entre diversos elementos nutricionales y el estado de salud general. La comprensión de estas relaciones permite no solo identificar áreas críticas que requieren intervención, sino también diseñar estrategias nutricionales adaptadas a las necesidades particulares de los adultos mayores en los hogares de ancianos. Este enfoque personalizado no solo contribuirá al mejoramiento del estado nutricional, sino que también promoverá la salud integral y el bienestar de esta población vulnerable.

Desde la perspectiva de la salud pública, estos resultados brindan información esencial para informar políticas y programas destinados a mejorar la calidad de

vida de los adultos mayores en entornos residenciales. La adaptabilidad de las intervenciones nutricionales, considerando la diversidad y singularidad de cada individuo, se convierte en un elemento clave para la eficacia de las estrategias de salud pública. La implementación de programas que aborden no solo la cantidad, sino también la calidad y la adecuación nutricional, contribuirá significativamente a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en esta población en crecimiento.

Referencias bibliográficas

Aune, D., Giovannucci, E., Boffetta, P., Fadnes, L. T., Keum, N., Norat, T., ... & Tonstad, S. (2017). Consumo de frutas y hortalizas y riesgo de enfermedad cardiovascular, cáncer total y mortalidad por todas las causas: revisión sistemática y metaanálisis de estudios prospectivos. International Journal of Epidemiology, 46(3), 1029-1056.

Brown, K. M., Chan, D. S., & Batty, G. D. (2019). Asociación de la presión arterial sistólica y diastólica con eventos cardiovasculares, mortalidad y insuficiencia cardíaca según el estado metabólico. JAMA cardiology, 4(4), 386-397.

Escott-Stump, S. (2015). Nutrición y cuidados relacionados con el diagnóstico. Lippincott Williams & Wilkins.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: McGrawHill.

Hurtado de Barrera, J. (2000). Metodología de la investigación holística (Vol. s.v.). (s.e., Ed.) Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito Servicio y Proyecciones para América Latina.

Kahleova, H., Lloren, J. I., Mashchak, A., Hill, M., & Fraser, G. E. (2017). Frecuencia y horario de las comidas están asociados con cambios enel índice de masa corporal en el Estudio de Salud Adventista 2. Journal of Nutrition, 147(9), 1722-1728.

OMS. (2002). Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud. Organización Mundial de la Salud.

UNIDA
PARAGUAY

Escuela de
POSTGRADO
Universidad de la Integración de las Américas