

INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACION TRIBUTARIA, COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA  
**FOTRIEM**

Vol. 3 Nº 2. Julio-Diciembre 2024

**REVISTA DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES,  
TRIBUTARIAS, COMERCIALES Y  
ADMINISTRATIVAS**

eISSN: 2958-2539  
ISSN: 2958-2520

©

Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa

ISSN (online): 2958-2539

Volumen 03 - Número 02

Semestral – Julio a Diciembre 2024

Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa  
(FOTRIEM)

Tte. Héctor Vera N° 1700 esq. Viena, Asunción, Paraguay

Email: [revista@fotriem.edu.py](mailto:revista@fotriem.edu.py)

Versión en línea a texto completo:

<https://educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/issue/view/5>

## ÍNDICE

### ARTÍCULO ORIGINAL

#### **La inteligencia artificial en la contaduría pública: transformación e innovación en la profesión contable**

Villalba Quinta, L. P. .... 4-09

#### **Impacto de la covid-19 en la recuperación de créditos en la Cooperativa Caninde de Salto del Guairá**

Rizzi Román, G. J., González, L., Ortiz Acosta, O., Romero, E., Ramírez Schulz, E., Villalba Quinta, L. P. .... 10-20

#### **Normativas contables y su efecto en las prácticas de producción sostenible en empresas ganaderas en Paraguay**

Vallejos Rodríguez, M. E., Aquino Bareiro, F. E. .... 21-26

#### **Control De Gestión Y Auditoría De La Función De Recursos Humanos en una Empresa XX de Mayor Otaño en el Año 2023**

Fleitas Denis, Z. N. .... 21-38

#### **Adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024**

Diaz Paredes B. N., Salsamendi Guggiari M. L., Ramírez Chávez J. S., Kwan Chung, C. K. .... 39-47

#### **Transformación digital del sector publicitario y su impacto en las microempresas del Paraguay en el 2024**

Ramírez Ruiz T. D. M., Zárate Roa F., Morínigo Pavón M. S., Kwan Chung, C. K. .... 47-53

#### **Importancia de la innovación desde una perspectiva empresarial, 2024**

Duarte Villamayor X. S., Miranda Mendoza N. L., Martínez Pastoriza J. R., Kwan Chung, C. K. .... 54-61

#### **Deducciones del Impuesto a la Renta Personal: Comparativa Paraguay-Brasil 2022**

Rejala Barrientos L., Bogado Colmán G., Fernández Valiente, J. C. .... 62-68

#### **Innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay**

Weisensee Samson, C. L., Insfrán Cibils, M., Kwan Chung, C. K. .... 69-75

#### **Desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del sistema de gestión tributaria en Paraguay**

Samudio M., Morel A., Marín Ocampos, P., Duarte Sánchez, D. D. .... 76-85

### ARTÍCULO DE REVISIÓN

#### **Cumplimiento de ley 1535/99 en relación a recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos del primer cuatrimestre del año 2020 de una Municipalidad del Departamento de Caazapá**

Valiente, E. F., León de Velázquez, A. C., González Ríos, V. G. .... 86-93

#### **La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica**

Duarte Sánchez D. D., & Guerrero Barreto, R. .... 94-107

## La inteligencia artificial en la contaduría pública: transformación e innovación en la profesión contable

### *Artificial intelligence in public accounting: transformation and innovation in the accounting profession*

Lizza Paola Villalba Quintana <sup>1</sup>Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa. Asunción, Paraguay**Como citar/How to cite:**

Villalba Quinta, L. P. (2024). La inteligencia artificial en la contaduría pública: transformación e innovación en la profesión contable. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas*, 3(2), 4-9.

Recibido: 01/05/2024. Aceptado: 20/07/2024

\*Autor correspondiente: Lizza Paola Villalba Quintana  
Email: [tutoriasdetesislv@gmail.com](mailto:tutoriasdetesislv@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

**RESUMEN**

Este estudio examina cómo la inteligencia artificial (IA) está revolucionando la contaduría pública, optimizando la precisión y eficiencia en el procesamiento de información financiera. La IA no solo automatiza tareas rutinarias, sino que también permite un análisis profundo de datos, identificando patrones, prediciendo tendencias y mejorando la detección de irregularidades. El objetivo es explorar el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la profesión contaduría pública para la transformación e innovación. La metodología utilizada fue cualitativa y descriptiva, basada en una revisión sistemática de la literatura científica publicada entre 2020 y 2024 en bases de datos reconocidos como *Scopus*, *Web of Science* y *Google Scholar*. Los criterios de inclusión fueron estudios publicados entre 2020 y 2024, investigaciones relacionadas con la aplicación de IA en contabilidad, auditoría, administración tributaria y competencias profesionales requeridas, publicaciones en inglés y español. Los criterios de exclusión fueron estudios que no especificaron metodologías claras o que no estaban vinculados al tema. Los resultados muestran que la IA facilita la automatización de procesos, lo que permite a los contadores enfocarse en funciones más estratégicas. También proporciona herramientas avanzadas para el análisis de grandes volúmenes de datos, lo cual es esencial para una auditoría más completa y detallada. Además, la IA reduce los errores humanos y potencia la transparencia en la gestión de la información financiera. Sin embargo, la incorporación de IA implica desafíos significativos, como la necesidad de actualización constante en habilidades tecnológicas y la atención a cuestiones éticas en el uso de datos. La IA representa tanto una oportunidad como un reto para la profesión de contaduría pública, pues exige un cambio hacia la innovación y la adaptación de sus profesionales. La investigación sugiere que, para aprovechar plenamente los beneficios de la IA, es esencial que los contadores públicos desarrollen habilidades tecnológicas y éticas.

**Palabras clave:** Inteligencia Artificial, Contaduría Pública, Automatización

**ABSTRACT**

This study examines how Artificial Intelligence (AI) is revolutionizing public accounting by optimizing accuracy and efficiency in processing financial information. AI not only automates routine tasks but also enables deep data analysis, identifying patterns, predicting trends, and enhancing irregularity detection. The objective is to explore the impact of AI on the transformation and innovation of the public accounting profession. The methodology is qualitative and descriptive, based on a systematic review of scientific literature published between 2020 and 2024 in databases like *Scopus*, *Web of Science*, and *Google Scholar*. Inclusion criteria involved studies published in English or Spanish within the defined period, focusing on AI in accounting, auditing, and required professional skills. Exclusion criteria ruled out works without clear methodologies or unrelated to AI in accounting. The findings reveal that AI facilitates process automation, enabling accountants to focus on strategic roles. It provides advanced tools for analyzing large data volumes, essential for comprehensive and detailed audits, reduces human errors, and enhances transparency in financial information management. However, integrating AI also presents significant challenges, such as the need for continuous technological skills updates and addressing ethical concerns in data usage. AI represents both an opportunity and a challenge for public accounting, demanding innovation and adaptability from its professionals. The study suggests that to fully harness AI's benefits, public accountants must develop technological and ethical competencies. This will enable a comprehensive transformation of the profession, ensuring not only operational efficiency but also integrity in an increasingly digitalized and automated environment.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Public Accounting, Automation

## INTRODUCCIÓN

La contabilidad pública se enfrenta a un cambio transformador impulsado por el avance de tecnologías como la inteligencia artificial (IA), que redefine el rol del contador público en la era digital (Valenzuela Quiñonez et al, 2024). La IA Según Alzate Serna et al. (2023) facilita no solo la automatización de procesos contables (Torres-Gallegos, 2023), sino también la innovación en la gestión de datos, proporcionando herramientas para un análisis más profundo y preciso de la información financiera (Mafla et al, 2024). Este cambio permite una visión más estratégica en la toma de decisiones y minimiza el margen de error humano (García Moreno y Sánchez Balcázar, 2023). Aunque la incorporación de nuevas tecnologías y su impacto en los sistemas contables no es algo desconocido en la disciplina, actualmente estas transformaciones presentan particularidades únicas debido a la interacción entre las fuerzas del mercado (Barbei, 2021). Los avances tecnológicos y digitales actuales han impulsado la necesidad de que las profesiones tradicionales evolucionen, adoptando nuevas perspectivas y fomentando la innovación para adaptarse al futuro. (Gil y Urrea, 2021). Los desafíos actuales en la contabilidad surgen de un mercado en constante expansión, que demanda un acceso cada vez más amplio y eficiente a la información. (Guatame y Lagos, 2020).

Además, el Instituto de Investigaciones y Estudios Contables (2023) destaca que el impacto de la IA en la profesión contable requiere una constante actualización de habilidades en los profesionales del área, el contador debe adaptarse a la era digital (Kwan Chung et al., 2023). Asimismo aprovechar al ChatGPT que es una herramienta que puede utilizarse para analizar datos financieros, detectar posibles anomalías o inconsistencias y evaluar el cumplimiento de regulaciones contables y fiscales. (Escobar, 2023)

Duarte Sánchez et al. (2023) enfatizan que la adopción de IA en las administraciones tributarias no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también refuerza la transparencia y facilita una mejor fiscalización de los recursos públicos. Sin embargo, esta tecnología plantea desafíos éticos y de privacidad en el manejo de datos, tal como señalan Guña-Moya y Chipuxi-Fajardo (2023), quienes advierten sobre la importancia de establecer estándares éticos y legales que protejan la información sensible de los usuarios.

Por otro lado, Ocampo Alvarado (2024) menciona que, la digitalización transforma las prácticas contables, potenciando la rapidez y precisión en los registros, pero también exigiendo una adaptación constante de los contadores. Esta transformación afecta áreas clave como la auditoría contable, donde la IA permite una revisión exhaustiva de registros, según explican Valladares-Albarracín y Ordóñez-Parra (2024). Asimismo, Von Schmeling González (2022) ilustra cómo la Subsecretaría de Estado de Tributación en Paraguay ha implementado IA para mejorar la fiscalización tributaria, una tendencia que ejemplifica el potencial de la IA para fortalecer el cumplimiento normativo y mejorar la gestión.

En este contexto, es esencial que los profesionales de la contabilidad pública se capaciten en nuevas competencias digitales para adaptarse a estos cambios y maximizar el potencial de las tecnologías emergentes (Alzate Serna et al., 2023). El impacto de la IA en la contaduría pública es innegable y representa tanto una oportunidad como un desafío (Martínez et al, 2021). La adaptación a esta nueva realidad requerirá no solo un cambio en las habilidades técnicas, sino también un enfoque renovado hacia la ética y la responsabilidad en la gestión pública. (González y Aparicio, 2020)

## METODOLOGÍA

La presente investigación adoptó un enfoque cualitativo y descriptivo con el fin de analizar en profundidad cómo la inteligencia artificial (IA) está transformando la profesión contable. Este enfoque permitió explorar de manera detallada los estudios previos sobre el uso de herramientas basadas en IA en el ámbito contable. Para la recolección de información, se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura científica relevante. La búsqueda bibliográfica se realizó en bases de datos académicos reconocidos, tales como *Scopus*, *Web of Science* y *Google Scholar*, publicadas entre los años 2020 y 2024, seleccionando los estudios que abordaran el impacto de la IA en las prácticas contables, su implementación en la auditoría, en las administraciones tributarias y la formación profesional necesaria para los contadores públicos. Los criterios de inclusión fueron investigaciones relacionadas con la aplicación de IA en contabilidad, auditoría, y competencias profesionales requeridas; publicaciones en inglés y español. Los criterios de exclusión fueron los artículos con falta de acceso al texto completo, estudios que no especificaron metodologías claras o que no estaban vinculados al tema de la IA en la contaduría. Los filtros utilizados fueron con palabras clave como: *Artificial Intelligence*; *Contador Público*; *Accounting*; *Auditing*; *Administración tributaria*; *Technological Skills*, también la búsqueda fue por área de ciencias económicas y sociales, temporalidad 2020-2024. Proceso de búsqueda y extracción se identificaron inicialmente 150 artículos en las bases de datos consultadas. Tras aplicar los filtros y criterios de inclusión/exclusión, se seleccionaron 35 estudios relevantes para el análisis.

## RESULTADOS

Los resultados de esta revisión de literatura indican que la implementación de la IA en la contaduría pública ha logrado diversas ventajas, entre las cuales destacan:

### ***Tabla 1. Automatización de procesos***

---

Herramientas basadas en IA permiten automatizar tareas rutinarias y repetitivas, como la entrada de datos y la clasificación de transacciones, liberando a los profesionales para centrarse en funciones estratégicas y de asesoría. La investigación revela que la inteligencia artificial (IA) está transformando significativamente la profesión contable, permitiendo la automatización de tareas repetitivas y el procesamiento de grandes volúmenes de datos con rapidez y precisión.

---

Elaboración propia (2024)

### ***Tabla 2. Análisis avanzado de datos***

---

La IA ofrece herramientas para analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, facilitando la detección de patrones, la predicción de tendencias y el análisis de riesgos financieros, lo cual es fundamental en procesos de auditoría.

---

Elaboración propia (2024)

### ***Tabla 3. Reducción de errores***

---

Al automatizar tareas y mejorar la precisión en el procesamiento de datos, la IA reduce significativamente el riesgo de errores humanos, mejorando la confiabilidad de los informes contables.

---

Elaboración propia (2024)

**Tabla 4. Nuevas competencias profesionales**

La IA exige nuevas habilidades en los contadores, tales como el manejo de herramientas tecnológicas, la capacidad de interpretar resultados generados por sistemas de IA y el entendimiento de cuestiones éticas en la automatización y el análisis de datos.

Elaboración propia (2024)

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El impacto de la inteligencia artificial (IA) en la contaduría ha generado múltiples beneficios, como la automatización de tareas repetitivas y el análisis de grandes volúmenes de datos, que permiten una toma de decisiones más informada. Sin embargo, el avance tecnológico también exige que los profesionales contables se capaciten continuamente en temas emergentes, como la contabilidad de sostenibilidad y la gestión de riesgos, donde aún hay áreas de conocimiento limitadas.

Los desafíos éticos y de privacidad son otra preocupación relevante en la adopción de IA. La implementación de estas tecnologías obliga a los contadores a enfrentar cuestiones relacionadas con la confidencialidad de los datos financieros, lo cual exige un cumplimiento estricto de las normativas éticas y legales. La protección de la información, en particular, cobra especial importancia, ya que el uso intensivo de la IA plantea riesgos potenciales de filtración de datos, por lo que es necesario implementar medidas de seguridad robustas y políticas de privacidad alineadas con los estándares legales.

Asimismo, la constante actualización de habilidades tecnológicas es fundamental para que los contadores públicos puedan adaptarse a las demandas cambiantes del entorno digital. En este contexto, se observa que la IA puede no solo optimizar los procesos contables, sino también fomentar una transformación profunda en la estructura de la profesión, orientándola hacia un rol más estratégico y menos operativo. A futuro, la contabilidad requerirá profesionales con una comprensión más integral de la tecnología, incluyendo conocimientos de IA y ciberseguridad, para mantener la transparencia y confianza en los procesos de auditoría y gestión financiera.

La Cuarta Revolución Industrial no reemplaza a los contadores públicos, pero sí plantea la necesidad de desarrollar nuevas competencias. Actualmente, muchos profesionales en esta área aún no cuentan con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos asociados a esta transformación tecnológica (Méndez y Acuña, 2020).

Este cambio progresivo hacia una contabilidad digitalizada sugiere una reconfiguración del perfil del contador público, quien deberá asumir un rol más enfocado en el análisis estratégico y la interpretación de datos, en lugar de centrado en tareas operativas (Sumar, 2021). Además, es un reto y una oportunidad para la contaduría pública que trasciende la práctica profesional, influyendo también en los procesos educativos y formativos, tanto en el ámbito universitario como en el desarrollo de una ciudadanía más preparada (Ocampo-Salazar, 2023)

**CONCLUSIÓN**

La inteligencia artificial está transformando la contabilidad pública al introducir innovaciones que mejoran la eficiencia y precisión en el manejo de la información financiera. Si bien estas tecnologías presentan grandes ventajas, también requieren de una adaptación profesional y un aprendizaje continuo en nuevas competencias. La contaduría, como disciplina, debe fomentar una actitud de apertura a la innovación y al cambio,

adoptando la IA no solo como una herramienta de optimización, sino como un factor clave para la sostenibilidad y la competitividad en un entorno cada vez más digitalizado.

La IA no busca reemplazar a los contadores, sino colaborar con ellos para mejorar la calidad de su trabajo, se enfatiza la necesidad de que los contadores adquieran nuevas competencias para utilizar eficazmente la IA en procesos contables, como la predicción financiera y el cumplimiento normativo. La IA ofrece oportunidades significativas para optimizar operaciones y recursos en las organizaciones.

La investigación sugiere que el desarrollo de habilidades tecnológicas y éticas en los contadores es fundamental para maximizar los beneficios de la IA y garantizar la integridad de la profesión en esta nueva era.

**Conflicto de interés:** la autora declara no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** la autora aprueba la versión final del artículo.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate Serna, D., Londoño Blandón, C., Ortiz Montoya, J. F., & Quintero Patiño, D. (2023). El contador público y la inteligencia artificial: Un paso hacia la innovación. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*, 16, 33-55. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/view/1598>
- Barbei, A. (2021). Transformación digital y contabilidad. [https://reprodigital.com.ar/nota/604/transformacion\\_digital\\_y\\_contabilidad](https://reprodigital.com.ar/nota/604/transformacion_digital_y_contabilidad)
- Duarte Sánchez, D. D, Alegre, M., & Ramírez Girett, V., A. (2023). Adopción de la inteligencia artificial en las administraciones tributarias. Revisión de literatura *Revista de Ciencias Económicas*, 4(7), 19-29. <https://revistascientificas.una.py/index.php/reco/article/view/3266/2813>
- Escobar, D S. (2023). La profesión contable ante los desafíos de la inteligencia artificial Chat GPT. XXVI Congreso Nacional de Contabilidad. Colegio de Contadores del Paraguay, Asunción. <https://www.aacademica.org/escobards/75.pdf>
- García Moreno, E., & Sánchez Balcázar, M. del C. (2023). Efectos de la aplicación de la inteligencia artificial en la contabilidad y la toma de decisiones. *gestión*, 1(1). <https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/71>
- Gil, M., y Urrea, D. (2021). La cuarta revolución industrial 4.0 y la perspectiva de la profesión del contador público al futuro. Cuaderno de Investigaciones: Semilleros Andina, (13), 192-196. <https://doi.org/10.33132/26196301.1759>
- González Acosta, W. W., & Aparicio Araque, L. C. (2020). El Impacto de las tecnologías de la información y comunicaciones en la contabilidad. Incidencia y el protagonismo del contador. *Saber, Ciencia y Libertad en Germinación*, 13, 196–206. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/germinacion/article/view/9135>
- Guaña-Moya, J., & Chipuxi-Fajardo, L. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la ética y la privacidad de los datos. *RECIAMUC*, 7(1), 923-930. <https://www.reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1135/1752>
- Guatame Rodríguez, B., & Lagos Botia, L. G. (2020). Retos del contador público frente a los cambios en la era digital en Colombia. *Criterios Revista Estudiantes Facultad De Ciencias Económicas*, 7(1), 49–57. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/CREFCE/article/view/4821>
- Instituto de Investigaciones y Estudios Contables. (2023). *Impactos de la inteligencia artificial en la profesión contable*. Presentado en el XIX Simposio Regional de Investigación

- Contable, La Plata, 30 de noviembre de 2023. ISSN 2683-6734. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/162132>
- Kwan Chung, C. K., Thom Vargas, J. B., Marecos Vera, A. M., Ferreira Encina, C. N., Cazal Irala, Y. D., Días Rodas, L. M. D. J., & Ibarra de Ramírez, M. R. (2023). “Adaptación del Contador Público en la Era Digital”. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1). <http://www.revistas.uninter.edu.py/index.php/multidisciplinar/article/view/23>
- Mafla, A. M. D. R. M., Chisag, M. B., Arteaga, M. E. B., & Cruz, W. I. M. (2024). La inteligencia artificial como herramienta de enseñanza-aprendizaje en la contabilidad. Polo del Conocimiento: *Revista científico profesional*, 9(1), 1749-1770. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9282021>
- Martínez Prats, G., Chan Pereyra, M., & Tosca Magaña, S. (2021). El Contador Público en la era Digital. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas y Sociales*, 36(14). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.424>
- Méndez, J. G., & Acuña, N. J. (2020). El contador público frente a la cuarta revolución industrial. *Quipukamayoc* 28(57), 25-33. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18418>
- Ocampo Alvarado, A. M. (2024). Efectos de la transformación digital en el sector contable y financiero en Ecuador. *ACADEMO (Asunción)*, 11(3):233-241. <https://doi.org/10.30545/academo.2024.set-dic.2>
- Ocampo-Salazar, C. A. (2023). Cuarta Revolución Industrial y Contaduría Pública: oportunidades y desafíos. *Contaduría Universidad De Antioquia*, 82, 9–12. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/352861>
- Sánchez-Caguana, D. F., PhilcoReinozo, M. A., Salinas-Arroba, J. M., & Pico-Lescano, J. C. (2024). Impacto de la Inteligencia Artificial en la Precisión y Eficiencia de los Sistemas Contables Modernos. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(3), 1–12. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n3/117>
- Sumar, R. R. (2021). Automatización contable y el futuro de la profesión contable. *Revista Científica Multidisciplinaria Núcleo do Conhecimento*, 17, 167–181. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/contabilidad/profesion-contable>
- Torres-Gallegos, V. (2023). Automatización de procesos contables mediante Inteligencia Artificial: Oportunidades y desafíos para pequeños empresarios ecuatorianos. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 3(3), 68-74. <https://revista.excedinter.com/index.php/rtest/article/view/93>
- Valenzuela Quiñonez, J. G., Sánchez Martínez, M., & Villalba Chamorro, A. A. (2024). Desafíos del Contador Público Nacional en Paraguay Frente a la Cuarta Revolución Industrial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 7957-7977. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.11237](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11237)
- Valladares-Albarracín, J. J., & Ordóñez-Parra, Y. L. (2024). La aplicación de inteligencia artificial en la auditoría contable [The application of artificial intelligence in accounting auditing]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 73–85. <https://mail.rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/172>
- Von Schmeling González, R. (2022). Big Data e Inteligencia Artificial en los procesos de fiscalización de la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) al 2021. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*, 1(1), Art. 1. <https://doi.org/10.58287/rcfotriem-1-1-2022-3>

## Impacto de la covid-19 en la recuperación de créditos en la Cooperativa Caninde de Salto del Guairá

### *Impact of covid-19 on the recovery of credits in the Caninde Cooperative of Salto del Guairá*

Gianina Jazmin Rizzi Román<sup>1\*</sup> , Lorena González<sup>1</sup>, Orlando Ortiz Acosta<sup>1</sup> , Eliseo Romero<sup>1</sup> , Elisa Ramírez Schulz<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Canindeyú, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Salto del Guairá Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Rizzi Román, G. J., González, L., Ortiz Acosta, O., Romero, E., Ramírez Schulz, E., Villalba Quinta, L. P. Impacto de la covid-19 en la recuperación de créditos en la Cooperativa Caninde de Salto del Guairá. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 10-20.

Recibido: 20/05/2024. Aceptado: 30/07/2024

\*Autor correspondiente: Gianina Jazmin Rizzi Román  
[jazminrizzi18@gmail.com](mailto:jazminrizzi18@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El sector cooperativo atiende a grandes sectores de la población que durante la pandemia sus pérdidas de ingreso se pusieron de manifiesto teniendo en cuenta que la recuperación de crédito sufrió una disminución notable durante esta crisis, provocando así un aumento en la morosidad. En la investigación se determinó la forma en que la Cooperativa Caninde enfrentó el impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia. La investigación fue de campo y de nivel descriptivo, se utilizó revisión documental y entrevista como la técnica de recolección de datos que se aplicó a funcionarios y encargados de la Cooperativa. Los hallazgos demuestran que los créditos recuperados se observa una fluctuación a lo largo de los tres años, en 2019 antes de la pandemia, la cooperativa logró recuperar un monto de Gs. 2.742.565.985 de los créditos concedidos, sin embargo, en 2020 con la llegada de la pandemia esta cifra disminuyó 23% en relación al año anterior, no obstante, en 2021 se produjo una recuperación del 21% respecto al año 2020. En cuanto a la morosidad mantenida por la Cooperativa Caninde al cierre del 2019 antes de la pandemia se registró un índice de morosidad del 15%, esto aumentó a un 23% en el 2020 con la llegada de la COVID-19. Ya en el 2021 se logró disminuir a un 19% el índice de morosidad, con la aplicación de adecuadas estrategias de recuperación de créditos. Dichas estrategias incluyen: llamadas y mensajes, visitas al socio, comisiones al funcionario encargado de la recuperación y contratación de nuevo personal.

**Palabras clave:** cooperativa, créditos, recuperación, impacto

#### ABSTRACT

The cooperative sector serves large sectors of the population whose income losses became apparent during the pandemic. The investigation determined the way in which the Caninde Cooperative faced the impact caused in credit recovery by the pandemic. The research was field and descriptive level, the interview was used as the data collection technique that was applied to officials and managers of the Cooperative. The recovered credits fluctuate over the three years, in 2019 before the pandemic, the cooperative managed to recover an amount of Gs. 2,742,565,985 of the loans granted, however, in 2020 with the arrival of the pandemic this figure decreased 23% in relation to the previous year, however, in 2021 there was a recovery of 21% compared to 2020. The pandemic had a significant impact on the behavior of debtors. Regarding the delinquency rate maintained by the Caninde Cooperative at the end of 2019, before the pandemic, a delinquency rate of 15% was recorded; this increased to 23% in 2020 with the arrival of COVID-19. Already in 2021, the delinquency rate was reduced to 19%, with the application of appropriate credit recovery strategies. These strategies include: calls and messages, visits to the partner, commissions to the recovery officer and hiring new staff.

**Keywords:** cooperative; credits; recovery; impact

## INTRODUCCIÓN

Se podría argumentar que el crédito desempeña un papel fundamental en la economía global, las personas obtienen de las cooperativas la mayoría de su financiamiento a largo plazo, que suelen utilizar para inversiones que mejoran la productividad, dependen en gran medida del crédito para comprar automóviles, casas y otros artículos que son demasiado caros como para pagarlos al contado (Arraiz et al., 2022).

Según López et al. (2020), en su trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller en contabilidad y gestión tributaria: “Evaluación del impacto de la cuarentena en el índice de morosidad de una entidad financiera en el contexto del COVID-19”, el índice de morosidad ha incrementado a causa de la cuarentena decretada teniendo en cuenta que las personas físicas y jurídicas se vieron afectadas económicamente para hacer frente a sus obligaciones crediticias con las entidades financieras.

En el taller realizado por la confederación paraguaya de cooperativa en el año 2021 (CONPACCOOP) por medio del Sistema Nacional de Educación Cooperativa (SNEC) con el tema: “las cobranzas en tiempos de cambio, manteniendo la buena voluntad de los socios”, se destaca algunos mecanismos efectivos de cobranza, identificando primeramente los tipos de socios, sus temperamentos y forma de tratarlos adquiriendo de esta manera habilidad para el reconocimiento y respuesta de los requerimientos del socio, a través de un máximo esfuerzo, insistencia y oportunidad.

Se puede destacar algunas técnicas de gestión de cobranzas en el trabajo de investigación “Análisis de gestión de cobranzas en Call Center y propuestas de mejora para recuperación de cartera en tiempos de pandemia 2020” realizado por Saybay, (2021), el cual refiere aplicar políticas y procedimientos como son el perfil del asesor, modelo de gestión que estén direccionados exclusivamente al departamento de cobranzas, teniendo en cuenta la mejora de la estructura del área y aportar al manejo del cliente.

Durante la aparición de la pandemia de la COVID-19, el sector cooperativo se vio claramente afectado ya que atiende a grandes sectores de la población que no tienen acceso a los productos y servicios ofrecidos por los bancos privados. Las Cooperativas de ahorro y crédito hoy en día juegan un papel muy importante en el activo y pasivo del sistema financiero nacional. Sumada a esta situación la crisis de la COVID-19 plantea un desafío sin precedentes para el bienestar actual y futuro de los socios.

Existe un estudio previo sobre la cooperativa en La Paloma (Duarte Sanchez, Acosta Aguilera, Godoy Portillo, & Díaz Ramírez, 2023), han demostrado que existe nivel de confiabilidad del 71 % y nivel de riesgo del 29 % en el control de créditos en una evaluación de control interno.

A diferencia de ese trabajo, nosotros nos enfocamos en estudiar el impacto de la pandemia COVID-19 en la recuperación de créditos otorgados. De todo lo anterior, se plantea la siguiente problemática: ¿Cómo la Cooperativa Caninde Ltda. de Saltos del Guairá enfrentó al impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021?

## METODOLOGÍA:

Se utilizó una metodología de estudios de casos, en primer lugar, se aplicó entrevista a 12 funcionarios a través de trabajo de campo entre los meses agosto a octubre del año

2023 y se analizó la variación del índice de morosidad de dos periodos. Los resultados se presentan en forma narrativa con análisis teórico.

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

A continuación, se presentan los principales resultados:

**Tabla 1.** *Créditos Otorgados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

CONCEPTO	PERIODO						
	2019	2020			2021		
		MONTO	DIFERENCIA		MONTO	DIFERENCIA	
			GS.	%		GS.	%
Créditos otorgados	16.041.723.157	12.070.296.738	-3.971.426.419	-25%	13.244.424.575	1.174.127.837	10%

Según el análisis de las documentaciones proporcionadas por la Cooperativa Caninde LTDA, en cuanto a los créditos otorgados, se experimentó cambios notables durante estos tres años: en 2019, se otorgaron créditos por un total de Gs. 16.041.723.157. Sin embargo, en 2020, esta cifra disminuyó drásticamente a Gs. 12.070.296.738, lo que representa una disminución del 25% en comparación con el año 2019, antes de la pandemia del COVID-19. En 2021, hubo una recuperación del 10% en la concesión de créditos con un monto de Gs. 13.244.424.575.

El análisis de los cambios en la concesión de créditos por parte de la Cooperativa Caninde Ltda. durante los tres años proporciona una visión interesante de cómo la institución ha respondido a los desafíos económicos, especialmente en el contexto de la pandemia. La capacidad de la cooperativa para adaptarse a la disminución inicial y luego recuperarse sugiere resiliencia y flexibilidad financiera.

**Tabla 2.** *Créditos recuperados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

CONCEPTO	PERIODO						
	2019	2020			2021		
		MONTO	DIFERENCIA		MONTO	DIFERENCIA	
			GS.	%		GS.	%
Recuperación de crédito	2.742.565.985	2.123.303.713	-619.262.272	-23%	2.566.143.127	442.839.414	21%

*Fuente: Cooperativa Caninde Ltda*

En cuanto a los créditos recuperados se observa una fluctuación a lo largo de los tres años, en 2019, antes de la llegada de la pandemia del COVID-19, la cooperativa logró recuperar un monto de Gs. 2.742.565.985 de los créditos concedidos, sin embargo. En 2020, con la llegada de la pandemia, esta cifra disminuyó significativamente a Gs. 2.123.303.713 mostrando una reducción del 23% en relación al año anterior. No obstante, en 2021, se produjo una recuperación en esta área, con un monto de Gs. 2.566.143.127, representando un aumento del 21% respecto al año 2020.

La pandemia tuvo un impacto directo en la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones, observándose una disminución significativa del 23% en la recuperación de créditos en 2020 en comparación con 2019. Sin embargo, en el periodo 2021, se observa un aumento del 21% en relación con el año anterior, es positiva y sugiere una adaptación efectiva a las condiciones cambiantes.

**Tabla 3.** *Créditos Refinanciados por la Cooperativa Caninde LTDA. – Saltos del Guaira durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021 en comparación al 2019.*

CONCEPTO	PERIODO						
	2019	2020			2021		
		MONTO	DIFERENCIA		MONTO	DIFERENCIA	
			GS.	%		GS.	%
Créditos Refinanciados	178.623.199	1.977.732.087	1.799.108.888	1007%	1.826.858.314	-150.873.773	-8%

*Fuente: Cooperativa Caninde Ltda.*

La cartera de préstamos refinanciados muestra cambios extremos en estos tres años: En 2019, los préstamos refinanciados ascendieron a Gs. 178.623.199. En 2020, esta cifra aumentó drásticamente a 1.977.732.087, lo que representa un incremento del 1007% respecto al año 2019 antes de la pandemia del COVID-19. Sin embargo, en 2021, hubo una disminución notable en los préstamos refinanciados, llegando a Gs. 1.826.858.314, lo que representa una caída del 8% en comparación con el año 2020.

Según el autor, Rodriğan Rubio (2020), en su publicación titulada “Impacto de la pandemia del coronavirus en el sector cooperativo chileno y acciones que ha emprendido el sector para enfrentarlo” en la revista científica *Otra Economía*, el hallazgo permite afirmar que sobre el papel de la Economía Social y las cooperativas en medio de la crisis económica y social generada por el COVID-19 ha sido provocada por la incapacidad del modelo capitalista neoliberal para abordar eficazmente este tipo de situaciones, llegando incluso a agravarlas. Al mismo tiempo, se examina el papel que el sector de la Economía Social y Cooperativa debería desempeñar en estos contextos, ya sea mitigando las consecuencias negativas de la pandemia actual o contemplándolo como una oportunidad para transformar el modelo económico-social predominante.

Por lo anterior, cabe destacar que en el presente trabajo los resultados demuestran que el COVID-19 tuvo un impacto negativo en la economía de Saltos del Guaira por el cierre de la frontera con el Brasil, a consecuencia de eso, hubo mucho desempleo, por tanto, los socios de la cooperativa no pudieron abonar por sus cuotas y esto afectó la gestión de recuperación (Ramírez Schulz, Ramírez Girett, Delgado Martínez, & Ferrera de Lima, 2022).

**Tabla 4.** *Cartera de créditos vencidos e índice de morosidad de la Cooperativa Caninde al cierre del periodo 2019, 2020 y 2021.*

CONCEPTO	PERIODO		
	2019	2020	2021
Cartera de crédito al cierre	16.041.723.157	12.070.296.738	13.244.424.575
Cartera vencida al cierre	2.387.519.762	2.815.645.986	2.471.799.831
Previsiones acumuladas por incobrables al cierre	171.608.450	443.460.145	372.105.117
MOROSIDAD EN %	15%	23%	19%

Según datos proporcionados por la Cooperativa Caninde LTDA sobre la cartera de crédito y la cartera vencida al cierre de los tres períodos en estudio: 2019, 2020 y 2021.

Al cierre del periodo 2019 se registra una cartera de créditos de Gs. 16.041.723.157, de las cuales: Gs. 2.387.519.762 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, el cual incluye un total de Gs. 171.608.450 correspondiente a créditos incobrables pre

visionados, estos equivalen a un 15% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

Con la llegada de la pandemia de la COVID-19, al cierre del periodo 2020 se registra una cartera de créditos de Gs. 12.070.296.738, de las cuales: Gs. 2.815.645.986 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, que incluye un total de Gs. 443.460.145 correspondiente a créditos incobrables pre visionados, estos equivalen a un 23% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

En el 2021, al cierre del periodo se registra una cartera de créditos de Gs. 13.244.424.575, de las cuales: Gs. 2.471.799.831 corresponde a cartera vencida a partir de 91 días de mora, que incluye un total de Gs. 372.105.117 correspondiente a créditos incobrables pre visionados, estos equivalen a un 19% de índice de morosidad del total de la cartera vigente al cierre del periodo.

Según los autores Mamani et al, (2021) la crisis económica tanto a nivel nacional como internacional, derivada de la pandemia del COVID-19, ha llevado a que los asociados no cumplan con los compromisos financieros adquiridos con la institución. Por esta razón, es crucial que los analistas de créditos tengan en cuenta estos riesgos durante la evaluación de los créditos, con el objetivo de garantizar el reembolso de los préstamos concedidos.

La pandemia de la COVID-19 ha tenido un impacto significativo en la cartera de créditos de la Cooperativa Caninde LTDA, como demuestran los datos proporcionados para los años 2020 y 2021 en comparación con 2019. Se observa un aumento en la cartera vencida a partir de 91 días de mora, especialmente en 2020, alcanzando un índice de morosidad del 23%. La cooperativa se enfrenta a desafíos significativos debido a la crisis económica provocada por la pandemia. El análisis de la cartera de créditos destaca la necesidad de medidas proactivas y estrategias sólidas para mitigar riesgos y garantizar la estabilidad financiera a largo plazo.

**Tabla 5. Política de crédito de la Cooperativa para el otorgamiento de crédito**

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuestas</b>
E <sub>1</sub>	Sí.
E <sub>2</sub>	Sí.
E <sub>3</sub>	Sí.
E <sub>4</sub>	Si cuenta, nuestros oficiales de crédito son los encargados de aplicar nuestra política de concesión de crédito

Los resultados obtenidos demuestran que la Cooperativa Caninde cuenta con una política de créditos para el otorgamiento de préstamos. Tal como lo indica el Instituto Nacional de Cooperativismo – INCOOP, a través del marco regulatorio para cooperativas del sector de ahorros y créditos, sirviendo de aporte y promoción a la sustentabilidad de la comunidad, mediante la implementación de políticas aceptadas y respaldadas por los asociados. (Resolución n°12.589/14, Modelo de Manual de Créditos, 2014).

La existencia de una política de créditos respaldada por regulaciones y la participación de los asociados es esencial para la Cooperativa Caninde, no solo garantiza la legalidad y la transparencia, sino que también demuestra un compromiso más amplio con la sostenibilidad y el desarrollo comunitario.

**Tabla 1.** *Revisión de la situación financiera antes del otorgamiento de crédito*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuestas</b>
E <sub>1</sub>	Sí.
E <sub>2</sub>	Sí, revisa
E <sub>3</sub>	Sí.
E <sub>4</sub>	Revisar propiamente dicho no, pero si se le solicita las documentaciones de respaldo de su ingreso principalmente para que la Cooperativa pueda analizar y saber si ese socio es suficientemente solvente para poder cubrir las cuotas del crédito que solicita.

Con base en los resultados encontrados, se obtiene que la cooperativa realiza revisión y análisis de la situación financiera de las personas antes de aprobar la concesión de un crédito. Según el artículo 7.4, inciso b, del reglamento de créditos de la Cooperativa Caninde, el socio debe presentar su documento de ingreso para analizar la situación financiera antes de conceder el crédito (Caninde, 2018). Por consiguiente, afirma Esan (2016), los requisitos que se establecen para la aprobación de préstamos son fundamentales para asegurar un proceso seguro sin aumentar la exposición de riesgo para la institución financiera. Además, estos requisitos deben estar alineados con el grupo de clientes al que se dirige la entidad, como parte integral de su política crediticia y en concordancia con la estrategia trazada por la dirección.

La inclusión de un proceso de revisión y análisis de la situación financiera de los socios antes de la aprobación de un crédito en la Cooperativa Caninde es un elemento fundamental para garantizar la seguridad y reducir la exposición al riesgo de la institución financiera, además de fomentar la participación activa de los socios en su propia evaluación financiera.

**Tabla 7.** *Tipo de crédito más solicitado en la Cooperativa*

<b>Entrevistado</b>	<b>Respuestas</b>
E <sub>1</sub>	Crédito para consumo.
E <sub>2</sub>	Crédito de consumo.
E <sub>3</sub>	El crédito consumo.
E <sub>4</sub>	El más solicitado es el de consumo.

El crédito al consumo corresponde al tipo de préstamo más solicitado por los socios de la Cooperativa Caninde. Se trata de un tipo de préstamo personal destinado a la adquisición de bienes o servicios, en la que el deudor recibe cierta cantidad de dinero que está obligado a devolver a la entidad financiera que le proporcionó el préstamo, dentro de un período de tiempo determinado y junto con los intereses acordados previamente (Herrera, 2021).

La alta demanda de préstamos al consumo sugiere que los socios de la cooperativa tienen necesidades financieras inmediatas relacionadas con la adquisición de bienes o servicios personales. La prevalencia del crédito al consumo indica una adaptación de la cooperativa a las necesidades específicas de sus socios. Sin embargo, es crucial analizar la gestión de riesgos, la transparencia en los términos y el impacto a largo plazo en la estabilidad financiera de los asociados y la comunidad.

**Tabla 8.** Plan para la recuperación de crédito que maneja la Cooperativa

Entrevistado	Respuestas
E <sub>1</sub>	Sí, se cuenta con comisiones y con un sector específico para la recuperación de créditos.
E <sub>2</sub>	Actualmente sí, contamos con más de un plan de estrategia para la recuperación.
E <sub>3</sub>	Sí, maneja.
E <sub>4</sub>	Sí., tenemos varios planes que se están implementando desde inicios del mes de octubre, se implementó varios planes que estamos viendo resultados, son planes que no son a corto plazo, son a largo plazo, y estamos viendo el resultado de eso paulatinamente

Con relación al plan para la recuperación de la cartera atrasada, la Cooperativa Caninde adopta indicadores de gestión de la cartera morosa.

El proceso de recuperación de créditos será llevado a cabo por los integrantes del Comité de Recuperación de Créditos en caso de cualquier situación de retraso en los pagos. Dicha gestión estará enfocada en el titular de la cuenta, con el objetivo de encontrar y promover posibles soluciones y sugerencias con la persona afectada (Caninde, 2015).

El plan de recuperación de cartera morosa se instaura con el propósito de prevenir incumplimientos por parte de los socios que reciben créditos, es decir, su objetivo radica en mitigar el riesgo de pérdida que podría impactar negativamente las finanzas de la empresa (Trébol jurídico, 2019).

El propósito de mitigar el riesgo de pérdida subraya la importancia de mantener la estabilidad financiera de la cooperativa, abordar proactivamente los desafíos de los pagos retrasados. La participación activa del Comité de Recuperación de Créditos indica un enfoque colaborativo y especializado en la gestión de situaciones de retraso en los pagos.

**Tabla 9.** Cambios que se observaron en el comportamiento de los deudores de la Cooperativa Caninde Ltda. durante la pandemia de COVID-19 en relación a la recuperación de crédito

Entrevistado	Respuestas
E <sub>1</sub>	Muchos dejaron de pagar a consecuencia de la crisis de la pandemia.
E <sub>2</sub>	La verdad que se pudo observar muchos cambios, muchos dejaron de abonar, algunos se fueron de la ciudad, perdieron su trabajo, y muchos sí se preocuparon por su historial crediticio y pasaron por la cooperativa para ver como poder solucionar.
E <sub>3</sub>	No estuve en tiempo de pandemia, pero les puedo hablar sobre lo que se menciona. En tiempos de pandemia fue difícil recuperar, incluso tenemos los socios atrasados que se arrastran y que hasta hoy día no podemos cobrar, estamos justamente con la política de recuperación tratando de subsanar ese problema que existe, pero sí, hay un cambio. Por ej: para la concesión de créditos somos más cautelosos para el otorgamiento de créditos en base a los datos que tenemos. Hoy en día, nosotros sabemos que nos manejamos por el comercio, si tenemos actividad en la parte comercial nos beneficia a nosotros.

E <sub>4</sub>	Casi en la totalidad de nuestros socios que contaban con créditos vigentes manifestaron algunos, muy pocos fueron los que no tuvieron inconvenientes. Por ejemplo: en el caso de los funcionarios públicos, que si continuaron pagando regularmente., pero no así en los casos de aquellos que son trabajadores privados, ya que sufrieron recortes administrativos, muchos sufrieron despidos de sus lugares de trabajo y esto imposibilitó el cumplimiento de sus obligaciones.
----------------	---

Con base a los resultados obtenidos, la pandemia tuvo un impacto significativo en el comportamiento de los deudores. Muchos enfrentaron dificultades económicas que afectaron su capacidad para pagar los créditos. Hubo una variedad de respuestas entre los deudores, desde aquellos que dejaron de pagar hasta aquellos que buscaron soluciones. Además, se observa que el tipo de empleo también influyó en la capacidad de los deudores para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Los resultados indicaron que las micro y pequeñas empresas en Saltos del Guairá ya estaban experimentando los efectos de la crisis económica en Brasil antes incluso de la pandemia. Posteriormente, la situación económica en la frontera entre Paraguay y Brasil se agravó debido a la pandemia (Ramírez Schulz, Ramírez Girett, Delgado Martínez, & Ferrera de Lima, 2022).

**Tabla 2.** *Modificaciones que se realizaron en los términos y condiciones de los créditos otorgados por la Cooperativa Caninde Ltda. debido a la pandemia de COVID-19*

Entrevistado	Respuestas
E <sub>1</sub>	No.
E <sub>2</sub>	Sí, como estaba comentando ya hace rato, hubo muchos socios que pasaron a firmar la solicitud de traslado de cuota, para no afectar así su historial crediticio.
E <sub>3</sub>	Sí, se modificó en tiempo de pandemia, para aquellas personas que no pudieron pagar sus cuotas, se realizó el traslado de cuotas, y a parte que contamos con un ente regulador que controla nuestro índice de morosidad.
E <sub>4</sub>	Sí, se realizaron algunas modificaciones. Por ejemplo: traslado de las cuotas a las ultimas cuotas, también cambios de fecha, había algunos que solicitaron refinanciaciones que se le hizo lugar. Todo era para poder mantener nuestro índice de morosidad bajo y también para que el socio no pierda su calidad y calificación como socio dentro de la Cooperativa.

El 75% de los entrevistados ha contestado que sí se realizaron modificaciones. Esto dado a que según la Resolución n°21.688/20 del INCOOP (2020) se tuvo que tomar ciertas medidas, considerando la situación de los socios en mora, quiénes fueron afectados directamente a consecuencia de la pandemia COVID-19, y establecer la presentación de una solicitud para la modificación de términos y condiciones establecidas en el contrato de crédito.

La Cooperativa Canninde ha aplicado las regulaciones y normativas hacia los socios en mora que fueron afectados de forma directa, esto refleja la adaptabilidad de la cooperativa a las circunstancias excepcionales generadas por la pandemia.

**Tabla 3.** Principales estrategias implementadas por la Cooperativa Caninde Ltda. para facilitar la recuperación de créditos durante la pandemia de COVID-19

Entrevistado	Respuestas
E <sub>1</sub>	Llamadas y mensajes en momento de pandemia, y por ahora, se realizan visitas a los socios.
E <sub>2</sub>	Una de las primeras estrategias que se implementó fue: contratar un funcionario que esté permanentemente atrás de los socios morosos, y también a los oficiales se les brindó una cartera y gana un pequeño porcentaje si mantiene al día a los socios que están en su cartera.
E <sub>3</sub>	Actualmente contamos con cobrador exclusivo, que dependiendo de los días de morosidad pasan a otro sector, que le dan continuidad, buscando soluciones. Son funcionarios que se encargan de recuperar, negociar e incluso muchas veces, hacer un trato con el socio para ver como saldar esa deuda pendiente con la cooperativa.
E <sub>4</sub>	Principalmente recurrimos a los pagos parcelados, esos pagos incluyeron, por ejemplo: ya sea pagos por semana, por quincena, pagos por día. Encontramos una forma en que los socios pudieron cumplir con sus obligaciones, también buscamos la refinanciación con ellos, los descuentos de intereses moratorios y punitivos. Son algunas de las estrategias que hemos implementado para recuperar los créditos concedidos.

Las estrategias implementadas por la cooperativa para facilitar la recuperación de créditos durante la pandemia incluyeron el uso de comunicaciones como llamadas y mensajes, contratación de personal dedicado, visitas a socios, pagos flexibles y opciones de refinanciación.

Estas acciones muestran un enfoque integral para abordar los desafíos financieros que surgieron durante la pandemia y asegurar la recuperación exitosa de los créditos concedidos. Las estrategias funcionan como un conjunto de pautas detalladas que indican las acciones necesarias para establecer un plan efectivo de gestión de cobros con los clientes (Vasquez, 2022).

**Tabla 12.** Método más eficaz para la recuperación de crédito

Entrevistado	Respuestas
E <sub>1</sub>	Visitas en el lugar de trabajo.
E <sub>2</sub>	Depende mucho de los involucrados, no importa si cuentas con 10 funcionarios o 20. Si no es constante con las estrategias no va a recuperar al 100%, pero lo más eficiente ahora mismo es avisarle que no se acumule su cuota vencida, insistir en las llamadas, mensajes. Atacar la mora temprana sería lo más eficiente.
E <sub>3</sub>	La insistencia, no se debe dejar pasar la situación, porque muchas veces el socio que está debiendo se enoja para que ya no se le requiera. Ese dinero no debemos dejar olvidado, porque uno no tiene que cansarse, hasta recuperar.
E <sub>4</sub>	Sin duda fue la visita a los socios, visitarlos en su casa, eso colaboró bastante porque también nos permitió a nosotros conocer su realidad y buscar con ellos de esa forma buscamos de forma conjunta la solución para que puedan cumplir con sus obligaciones.

El 50% de los entrevistados ha indicado que la visita a los socios corresponde el método más eficaz durante el proceso de recuperación de créditos, esto puede sugerir que

la interacción directa en un entorno laboral puede influir en la disposición del deudor para abordar sus obligaciones. El 25% ha indicado la importancia de la insistencia en las estrategias de recuperación, mantener enfoque y constancia en las acciones de recuperación, mientras que el otro 25% subraya la importancia de no dejar pasar la situación de deuda.

Es importante supervisar de cerca el desempeño de los oficiales de crédito que tienen tasas de morosidad más altas, con el objetivo de desarrollar estrategias de recuperación de pagos que puedan llevar a una mejora en sus índices de morosidad. (Carlos Cedeño, 2020).

Una combinación de métodos puede ser eficaz para el recupero de crédito. Esto incluye visitas personales, llamadas telefónicas, mensajes y una constante insistencia en el seguimiento de las cuotas vencidas. Además, atender la mora temprana y establecer estrategias consistentes también parecen ser factores importantes para lograr una recuperación exitosa.

## CONCLUSIÓN

En esta investigación donde se tomó como objetivo principal a determinar la forma en que la Cooperativa Caninde Ltda. de Saltos del Guairá enfrentó el impacto provocado en la recuperación de crédito por la pandemia durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021, fue desarrollado según las variables pre establecidas y en conformidad a los objetivos planteados hallándose resultados a cada uno de ellos.

Con respecto al primer objetivo planteado pudo determinarse el impacto de la COVID-19 en la recuperación de créditos. Las restricciones impuestas para frenar la propagación del virus, el cierre de empresas y la pérdida de empleos han llevado a un aumento en el incumplimiento de pagos y la dificultad de recuperar los créditos otorgados a sus socios.

En cuanto a la variación del índice de morosidad en el pago de cuotas de créditos, se pudo destacar que, durante el año 2019, el índice de morosidad se mantuvo en un 15%, a diferencia del periodo 2020, que con la llegada de la pandemia COVID-19 hubo un aumento drástico del 8% manteniéndose en 23% el índice de morosidad, ya en el periodo 2021 se produjo una recuperación del 3% equivalente al 19% de índice de morosidad.

Con relación a las estrategias utilizadas para la recuperación de créditos durante la pandemia, se implementaron métodos que abarcaron el uso de comunicación mediante llamadas y mensajes, la contratación de personal especializado, visitas a los socios, la flexibilidad en los pagos y alternativas de refinanciamiento. Estas iniciativas reflejan una estrategia completa para enfrentar las dificultades financieras que surgieron durante la pandemia y garantizar la exitosa recuperación de los préstamos otorgados.

Con base en los resultados encontrados, se obtiene que la cooperativa realiza revisión y análisis de la situación financiera de las personas antes de aprobar la concesión de un crédito. Con relación al plan para la recuperación de la cartera atrasada, la Cooperativa Caninde adopta indicadores de gestión de la cartera morosa, donde la pandemia tuvo un impacto significativo en el comportamiento de los deudores. Muchos enfrentaron dificultades económicas que afectaron su capacidad para pagar los créditos. Hubo una variedad de respuestas entre los deudores, desde aquellos que dejaron de pagar hasta aquellos que buscaron soluciones.

En este sentido conforme a los resultados, los mismos permiten aceptar la hipótesis planteada que la aparición de la COVID 19 ha provocado un impacto significativo en la

recuperación de crédito de la Cooperativa Caninde Ltda. De Saltos del Guairá, durante el periodo comprendido entre el año 2020 y 2021.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**GJRR, LG, OOA, ER, ERS:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador, revisión general del estudio, ajustes del borrador, versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carlos Cedeño, G. P. (2020). *Gestión de riesgo de crédito*. 5(3), 225-254. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398427>
- Duarte Sanchez, D., Acosta Aguilera, M. E., Godoy Portillo, Y. A., & Díaz Ramírez, E. N. (2023). Control interno, estudio de caso en una cooperativa de créditos en Paraguay. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/3724>
- Luis Mamani, Y. Q. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia del COVID -19. *Gestionar*, 1(1), 46-63. <http://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/4>
- Ramírez Schulz, E., Ramírez Girett, A., Delgado Martínez, F., & Ferrera de Lima, J. (2022). La pandemia de covid-19 y las mipymes saltoguairañas del Paraguay. *Ciencia latina*, 115-134. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2206>
- Rodrigan Rubio, M. (2020). Impacto de la pandemia del coronavirus en el sector cooperativo chileno y acciones que ha emprendido el sector para enfrentarlo. *Revista científica Otra Economía*, 13(24), 190-200. <https://revistaotraeconomia.org/index.php/otraeconomia/article/view/14919>
- Vasquez, M. (27 de enero de 2022). *Securitec*. <https://securitec.pe/blog/estrategias-cobranza-creditos>

## Normativas contables y su efecto en las prácticas de producción sostenible en empresas ganaderas en Paraguay

### *Accounting regulations and their effect on sustainable production practices in livestock companies in Paraguay*

Marciana Elizabeth Vallejos Rodríguez<sup>1\*</sup> , Francisca Estela Aquino Bareiro<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Económicas. San Lorenzo, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Vallejos Rodríguez, M. E. y Aquino Bareiro, F. E. Normativas contables y su efecto en las prácticas de producción sostenible en empresas ganaderas en Paraguay. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 21-29.

Recibido: 15/04/2024. Aceptado: 28/07/2024

\*Autor correspondiente: Marciana Elizabeth Vallejos Rodríguez

Email: [mvallejos@eco.una.py](mailto:mvallejos@eco.una.py)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El presente artículo analiza el impacto de las normativas contables en la implementación de prácticas de producción sostenible en empresas ganaderas de Paraguay, destacando su relevancia para alcanzar la sostenibilidad ambiental y económica en el sector. Se examinan las implicancias de normativas locales como la Ley 3001/2006 sobre Medio Ambiente y estándares internacionales como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y el Global Reporting Initiative (GRI). La ganadería, siendo una de las principales actividades económicas del país, enfrenta presiones crecientes para adoptar prácticas responsables que cumplan con estándares internacionales de sostenibilidad. Sin embargo, las normativas contables locales presentan vacíos que dificultan la contabilización adecuada de actividades sostenibles, como la gestión de residuos y la economía circular. A través de un enfoque cualitativo, bibliográfico-documental y un diseño explicativo, se revisaron normativas nacionales y estándares internacionales como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) S1 y S2. Los resultados indican que la falta de incentivos fiscales y directrices claras en la normativa paraguaya limita la adopción de tecnologías sostenibles y el registro transparente de inversiones en prácticas responsables. Asimismo, se identificó una baja alineación con normativas de países vecinos que han avanzado en la integración de la sostenibilidad en la contabilidad empresarial. El artículo concluye que es fundamental reformar las normativas contables en Paraguay para promover la transparencia financiera y facilitar la implementación de estrategias sostenibles en el sector ganadero. Esta reforma debe incluir incentivos económicos, métricas estandarizadas y mayor alineación con estándares internacionales, contribuyendo así a mejorar la competitividad del sector y su impacto ambiental positivo.

**Palabras clave:** Normativas contables, Sostenibilidad, Ganadería, Economía circular

#### ABSTRACT

This article analyzes the impact of accounting regulations on the implementation of sustainable production practices in livestock companies in Paraguay, highlighting their relevance to achieve environmental and economic sustainability in the sector. The implications of local regulations such as Law 3001/2006 on the Environment and international standards such as the International Financial Reporting Standards (IFRS) and the Global Reporting Initiative (GRI) are examined. Livestock farming, being one of the main economic activities in the country, faces increasing pressures to adopt responsible practices that comply with international sustainability standards. However, local accounting regulations present gaps that hinder the adequate accounting of sustainable activities, such as waste management and the circular economy. Through a qualitative, bibliographic-documentary approach and an explanatory design, national regulations and international standards such as International Financial Reporting Standards (IFRS) S1 and S2 were reviewed. The results indicate that the lack of tax incentives and clear guidelines in Paraguayan regulations limits the adoption of sustainable technologies and the transparent recording of investments in responsible practices. Likewise, a low alignment with regulations of neighboring countries that have made progress in integrating sustainability into corporate accounting was identified. The article concludes that it is essential to reform accounting regulations in Paraguay to promote financial transparency and facilitate the implementation of sustainable strategies in the livestock sector. This reform should include economic incentives, standardized metrics and greater alignment with international standards, thus contributing to improving the competitiveness of the sector and its positive environmental impact.

**Keywords:** Accounting regulations, Sustainability, Livestock, Circular economy

## INTRODUCCIÓN

El sector ganadero es uno de los pilares fundamentales de la economía paraguaya, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG, 2021) destaca que el sector ganadero representa una relevante contribución al Producto Interno Bruto (PIB) y a las exportaciones nacionales. Sin embargo, este sector enfrenta desafíos cada vez más complejos relacionados con la sostenibilidad ambiental y económica, en un contexto donde la presión por cumplir con estándares internacionales de producción responsable es creciente. Las empresas ganaderas, debido a su alta dependencia de recursos naturales, son clave en la transición hacia un modelo productivo sostenible, pero este avance está condicionado por la efectividad de las normativas contables que regulan sus prácticas.

En Paraguay, las normativas contables existentes no proporcionan directrices específicas que integren métricas de sostenibilidad, dificultando la transparencia y la rendición de cuentas sobre inversiones y prácticas sostenibles. Estudios previos señalan que la falta de incentivos fiscales y un marco regulatorio actualizado son barreras significativas para la adopción de tecnologías sostenibles en el sector ganadero (Sánchez et al., 2024). Este vacío normativo genera incertidumbre para las empresas y limita su capacidad de implementar estrategias como la economía circular, que podría mejorar la eficiencia en el uso de recursos y reducir su impacto ambiental.

La literatura académica destaca la importancia de las normativas contables en la promoción de prácticas sostenibles. Por ejemplo, Brasil ha avanzado en la integración de métricas de sostenibilidad en la contabilidad empresarial, promoviendo la competitividad y reduciendo los impactos ambientales. Un ejemplo destacado es el lanzamiento del Marco de Bonos Soberanos Sostenibles en septiembre de 2023, que permite al país emitir bonos verdes, sociales y de sostenibilidad para financiar programas presupuestarios con impactos ambientales y sociales positivos. Este marco facilita la transparencia y la rendición de cuentas, elementos clave para generar confianza entre los inversionistas y fomentar prácticas empresariales sostenibles (Banco Mundial, 2024).

Esta investigación tiene como objetivo analizar el efecto de las normativas contables en la implementación de prácticas de producción sostenible en empresas ganaderas de Paraguay. Se busca identificar brechas normativas, evaluar su impacto en la adopción de estrategias sostenibles y proponer recomendaciones para armonizar el marco normativo local con estándares internacionales.

El estudio parte del supuesto de que la ausencia de normativas contables específicas y de incentivos fiscales adecuados limita la adopción de prácticas sostenibles en el sector ganadero. Asimismo, se asume que una mayor alineación con estándares internacionales como las NIIF S1 y S2 podría facilitar la transición hacia una ganadería más sostenible y competitiva.

En este marco, el presente artículo favorece al debate sobre la sostenibilidad en el sector ganadero, integrando un análisis normativo que pretende sentar las bases para futuras reformas regulatorias en Paraguay.

### Marco Teórico

#### Conceptualización de normativas contables y sostenibilidad

Las normativas contables son herramientas esenciales para la transparencia y la rendición de cuentas en las organizaciones, estableciendo los lineamientos para registrar, medir y reportar actividades financieras (Sánchez et al., 2024). En el contexto de la

sostenibilidad, estas normativas adquieren un papel estratégico, pues permiten incorporar métricas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los estados financieros, facilitando la toma de decisiones basada en datos objetivos.

La sostenibilidad en el sector ganadero abarca prácticas que optimizan el uso de recursos naturales, reducen emisiones de gases de efecto invernadero y fomentan la economía circular mediante la reutilización de subproductos ganaderos (Kómová, Hidalgo, & Viamontes, 2023) En este marco, las normativas contables deben adaptarse para incluir indicadores que reflejen estas prácticas, promoviendo la competitividad en mercados internacionales donde la sostenibilidad es una exigencia creciente.

### **Perspectivas internacionales: las NIIF S1 y S2**

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) S1 y S2, desarrolladas por el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB), ofrecen directrices específicas para la presentación de información relacionada con sostenibilidad. La NIIF S1 aborda los requerimientos generales de divulgación, mientras que la NIIF S2 se enfoca en la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático. Estas normativas proporcionan un marco para que las empresas cuantifiquen y comuniquen su impacto ambiental, facilitando su integración en mercados globales.

### **Estado de las normativas contables en Paraguay**

En Paraguay, las normativas contables están reguladas principalmente por el Consejo de Contabilidad y la Ley 1034/83 de contabilidad financiera, que no incluyen disposiciones específicas relacionadas con sostenibilidad. Esto crea una desconexión entre las prácticas contables locales y las demandas del mercado internacional, que exige informes detallados sobre sostenibilidad (Sánchez et al., 2024). A diferencia de otros países de la región, como Brasil, que ha integrado métricas de sostenibilidad en su marco normativo, Paraguay carece de incentivos fiscales y regulaciones claras que promuevan prácticas sostenibles en sectores como la ganadería.

### **La economía circular en la producción ganadera**

La economía circular es un modelo productivo que busca maximizar la reutilización de recursos y minimizar los desechos, presentando una oportunidad significativa para el sector ganadero. Este enfoque incluye estrategias como el reciclaje de desechos orgánicos para generar energía y la reutilización de agua en procesos productivos (Kómová, Hidalgo, & Viamontes, 2023). Sin embargo, su implementación en Paraguay está limitada por la falta de reconocimiento contable de estas inversiones, lo que impide que las empresas registren y reporten los beneficios económicos y ambientales derivados.

### **Retos y oportunidades en la integración de sostenibilidad y contabilidad**

El principal reto identificado es la necesidad de actualizar las normativas contables para incluir métricas de sostenibilidad y adaptarse a estándares internacionales. Además, se requiere capacitar a los contadores y empresarios en el uso de estas herramientas, promoviendo un cambio cultural hacia la producción sostenible, en ese contexto la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC) llevó a cabo en agosto de 2024 la conferencia virtual "Educa y Aprende para una América Sostenible – Formación de contadores públicos para la Sostenibilidad". Este evento abordó estrategias y prácticas en la formación de contadores públicos con un enfoque en la sostenibilidad, destacando la importancia de proporcionar valor agregado y responder eficazmente a las comunidades

a las que sirven. Estas iniciativas reflejan la creciente importancia de capacitar a contadores y empresarios en sostenibilidad para promover prácticas empresariales responsables y sostenibles. Como oportunidad, la integración de normativas internacionales podría mejorar la competitividad de las empresas ganaderas paraguayas, atrayendo inversiones extranjeras y fortaleciendo su posición en mercados globales (Asociación Interamericana de Contabilidad, 2024).

### **Relación entre los ODS y las normativas contables**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas no abordan directamente las normativas contables, pero están relacionados con ellas de manera transversal, particularmente en lo que respecta a la medición, monitoreo y reporte del progreso hacia la sostenibilidad. En este contexto, la contabilidad y las normativas contables desempeñan un papel crucial en la implementación de los ODS, al permitir la transparencia y la rendición de cuentas en las prácticas empresariales.

### **ODS 12: Producción y Consumo Responsable**

Este objetivo enfatiza la necesidad de prácticas sostenibles en la producción y el consumo, incluyendo la gestión eficiente de recursos naturales y la reducción de desechos. Las normativas contables pueden integrar indicadores de sostenibilidad, como métricas de economía circular, permitiendo que las empresas reporten sobre su desempeño en sostenibilidad de manera estandarizada y comparable.

### **ODS 13: Acción por el Clima**

Este objetivo destaca la importancia de abordar el cambio climático mediante la reducción de emisiones y el uso de tecnologías sostenibles. Las normativas contables pueden contribuir a este objetivo al requerir la divulgación de información relacionada con emisiones de carbono y riesgos climáticos, alineándose con estándares como las NIIF S2.

### **ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico**

La contabilidad sostenible respalda este objetivo al fomentar prácticas responsables que equilibren el crecimiento económico con la sostenibilidad ambiental, asegurando que las empresas incluyan en sus informes datos relevantes sobre inversiones en sostenibilidad y su impacto económico.

### **ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos**

Este objetivo reconoce la importancia de la cooperación entre sectores para alcanzar los ODS. Las normativas contables y estándares internacionales como las NIIF y el GRI proporcionan un lenguaje común para que las empresas, gobiernos y otras partes interesadas trabajen conjuntamente en el logro de metas compartidas.

### **Importancia de la contabilidad para los ODS**

Según la Agenda 2030, las empresas tienen un papel clave en la consecución de los ODS, y su capacidad para medir y reportar su impacto es fundamental. Organismos como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB), a través de las NIIF S1 y S2, están alineando sus estándares para garantizar que las prácticas contables respalden los principios de sostenibilidad establecidos en los ODS.

Aunque los ODS no mencionan específicamente las normativas contables, estas son esenciales para garantizar la transparencia, la medición efectiva y la rendición de cuentas en la transición hacia una economía sostenible. La alineación de las normativas contables con los ODS fortalece su implementación y facilita el monitoreo del progreso hacia metas globales.

## METODOLOGÍA

El estudio adoptó un enfoque cualitativo, con un diseño bibliográfico-documental y un alcance explicativo.

### Recolección de datos

Se aplicaron entrevistas a profesionales contables de empresas ganaderas. Se analizaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, informes académicos sobre sostenibilidad en el sector ganadero. Así como también se revisaron las NIIF relacionadas con sostenibilidad, específicamente las directrices de la NIIF S1 y S2.

### Cuadro 1. Guía de preguntas de la entrevista

#	Preguntas
1.	¿Hace cuantos años trabaja en el sector ganadero?
2.	¿Qué tipo de residuos genera la empresa ganadera en la que presta servicios?
3.	¿Utiliza la empresa sistemas de reciclaje y tratamiento de aguas residuales?
4.	¿Aprovecha su empresa subproductos agrícolas como alimento para el ganado?
5.	¿Ha instalado algún tipo de generadores de energía en su empresa?
6.	¿Integra su empresa ganadera con actividades agrícolas?
7.	¿Implementa programas de mejora genética para aumentar la eficiencia productiva?
8.	¿Cómo ha impactado las prácticas de sostenibilidad en la reducción de costos de las empresas ganaderas, y cuáles son los principales factores que afectan su adopción?
9.	¿Existen normativas emitidas sobre sostenibilidad en el Paraguay que se apliquen en la contabilidad de empresas ganaderas?
10.	¿Cuál es su percepción sobre el efecto de las normativas contables en las prácticas de economía circular?

**Fuente:** Elaboración propia.2024

### Análisis de datos

El cuestionario aplicado a contadores que trabajan en empresas incluyó preguntas sobre prácticas de sostenibilidad y economía circular. Los datos se organizaron y analizaron en función de las siguientes categorías: manejo de residuos, integración agrícola-ganadera, uso de subproductos, sistemas de reciclaje y tratamiento de aguas residuales, generación de energía, programas de mejora genética y su impacto en la productividad y rentabilidad.

Se utilizó un análisis descriptivo para identificar tendencias y prácticas comunes en las empresas ganaderas. Además, se realizó un análisis cualitativo de las respuestas abiertas para comprender las percepciones de los participantes sobre la influencia de las prácticas sostenibles en la eficiencia económica y ambiental.

Se utilizó un análisis de contenido para identificar patrones en las normativas y su implementación en empresas ganaderas. Las categorías analizadas incluyeron

transparencia en la información financiera, incentivos fiscales y regulaciones ambientales asociadas a la producción sostenible.

### **Análisis de los resultados**

- Resultados de la encuesta a Contadores de empresas ganaderas
- Experiencia profesional en el sector ganadero

La experiencia laboral en el sector ganadero varía entre 5 y 25 años. La mayoría indicó que llevan más de 10 años trabajando en dicho sector, lo que refleja un conocimiento sólido del funcionamiento operativo y contable en empresas ganaderas.

### **Manejo de residuos**

El análisis mostró que la mayoría de las empresas ganaderas generan residuos orgánicos y estiércol como subproductos principales. Sin embargo, solo un 35% de las empresas encuestadas reportaron producir compost a partir de residuos orgánicos. Esto sugiere una oportunidad no aprovechada para reducir la dependencia de fertilizantes químicos y mejorar la sostenibilidad.

### **Reciclaje y tratamiento de aguas residuales**

Un 40% de las empresas utiliza sistemas de reciclaje y tratamiento de aguas residuales. Estas prácticas, aunque aún limitadas, contribuyen a minimizar la contaminación ambiental y a cumplir con estándares internacionales de sostenibilidad.

### **Uso de subproductos y alimentación del ganado**

El 55% de las empresas indicaron aprovechar subproductos agrícolas como alimento para el ganado, reduciendo costos de alimentación. Este enfoque refuerza los principios de la economía circular y la sostenibilidad.

### **Generación de energía renovable**

Solo el 20% de las empresas han instalado generadores de energía, como paneles solares o biodigestores. Entre estas, se reportaron beneficios económicos y ambientales significativos, aunque la inversión inicial sigue siendo un obstáculo para su implementación generalizada.

### **Integración agrícola-ganadera**

El 60% de las empresas integran actividades agrícolas con ganaderas. Los encuestados destacaron mejoras en la productividad gracias a la diversificación y al uso eficiente de recursos.

### **Mejora genética**

Un 70% de las empresas implementan programas de mejora genética, como inseminación artificial y cruzamiento entre razas. Estas prácticas han resultado en un aumento de la productividad y rentabilidad en la mayoría de los casos, con una mejora promedio del 25% en los índices productivos reportados.

### **Impacto económico y ambiental**

Las prácticas de sostenibilidad y economía circular han tenido un impacto positivo en la reducción de costos de las empresas ganaderas. Las actividades que más influyen en la rentabilidad son la mejora genética y el aprovechamiento de subproductos agrícolas. Por

otro lado, la falta de incentivos fiscales y la inversión inicial requerida limitan la adopción de tecnologías sostenibles.

### **Normativas contables emitidas sobre sostenibilidad en el Paraguay**

Actualmente, Paraguay carece de normativas específicas que vinculen de manera integral la sostenibilidad con la contabilidad en el sector ganadero, lo que dificulta la adopción formal de prácticas sostenibles en esta industria.

Percepción sobre el efecto de las normativas contables en las prácticas de economía circular

Las normativas internacionales, adoptadas actuales no son suficientes para fomentar la sostenibilidad en el país, ya que carecen de disposiciones específicas para registrar, medir y reportar actividades relacionadas con la economía circular, el manejo de residuos y el uso eficiente de recursos.

### **DISCUSIÓN**

Los resultados reflejan que, aunque existen avances en la adopción de prácticas sostenibles en las empresas ganaderas, no hay normativas específicas en Paraguay que integren sostenibilidad y contabilidad, en el sector ganadero no fomentan ni registran adecuadamente estas actividades. Las empresas que han implementado prácticas como el reciclaje de residuos, la mejora genética y la generación de energía renovable han observado beneficios económicos, pero su adopción es desigual debido a las barreras financieras y normativas. Esto confirma la necesidad de un marco contable más robusto y alineado con estándares internacionales para impulsar la sostenibilidad en el sector ganadero paraguayo.

#### **Resultado del análisis bibliográfico-documental**

Los resultados revelaron que las normativas contables vigentes en Paraguay presentan brechas importantes en su alineación con estándares internacionales. Por ejemplo, no se encuentran disposiciones específicas para contabilizar las inversiones en prácticas sostenibles, como el reciclaje de subproductos ganaderos. Esto dificulta que las empresas evidencien su compromiso con la sostenibilidad ante los stakeholders.

En contraste, países como Brasil han desarrollado normativas específicas que integran métricas de sostenibilidad en los estados financieros (Banco Mundial, 2024)). En Paraguay, la adopción de estrategias como la economía circular está limitada por la falta de incentivos fiscales adecuados, lo que desalienta la inversión en tecnologías sostenibles.

Los resultados del análisis bibliográfico-documental evidencian una desconexión significativa entre las normativas contables vigentes en Paraguay y las demandas actuales de sostenibilidad, tanto a nivel nacional como internacional. Los resultados subrayan la necesidad de realizar un esfuerzo conjunto entre reguladores, empresas y profesionales contables para cerrar estos huecos normativos. Solo a través de un marco contable actualizado y de políticas económicas favorables será posible impulsar prácticas sostenibles que permitan al sector ganadero paraguayo competir de manera efectiva en mercados internacionales y contribuir al desarrollo sostenible del país.

## CONCLUSIÓN

La implementación de prácticas sostenibles en el sector ganadero paraguayo está condicionada por la efectividad de las normativas contables. Los vacíos identificados reflejan la necesidad de armonizar las normativas locales con estándares internacionales, asegurando mayor claridad en el registro y reporte de actividades sostenibles. Además, se requiere desarrollar incentivos fiscales que promuevan la adopción de tecnologías sostenibles en el sector. Se concluye que es fundamental reformar las normativas contables en Paraguay para promover la transparencia financiera y facilitar la implementación de estrategias sostenibles en el sector ganadero. Esta reforma debe incluir incentivos económicos, métricas estandarizadas y mayor alineación con estándares internacionales, contribuyendo así a mejorar la competitividad del sector y su impacto ambiental positivo.

**Conflicto de interés:** Las autoras declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Las autoras aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**MEVR y FEAB:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador y su versión final, revisión general del estudio, ajustes del borrador y versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Interamericana de Contabilidad. (2024). *Educa y aprende para una América sostenible – Formación de contadores públicos para la sostenibilidad*. <https://contadores-aic.org/educa-y-aprende-para-una-america-sostenible-formacion-de-contadores-publicos-para-la-sostenibilidad/>
- Banco Mundial. (2024). *Brasil lanza bonos soberanos sostenibles para financiar una economía más verde, inclusiva y equitativa*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2024/02/08/brazil-sovereign-sustainable-bond-financing-a-greener-more-inclusive-and-equitable-economy>
- Fundación IFRS. (2022). *Norma NIIF S2: Gestión de riesgos relacionados con el cambio climático*. Fundación IFRS. <https://www.ifrs.org>
- Global Reporting Initiative (GRI). (2021). *Estándares GRI: Marco de referencia para la sostenibilidad*. Global Sustainability Standards Board (GSSB). <https://www.globalreporting.org>
- International Financial Reporting Standards. (2022). *Norma NIIF S1: Requerimientos generales para la divulgación de sostenibilidad*. IFRS. <https://www.ifrs.org>
- International Financial Reporting Standards. (2023). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. IFRS. <https://www.ifrs.org>
- Kómova, L., Hidalgo, E. P., & Viamontes, C. M. S. (2023). The Circular Economy in the Management of Livestock Waste. *Economía y Desarrollo*, 167(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842023000200008&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842023000200008&lng=es&tlng=en)
- Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (2022). *NIIF S1: Requerimientos generales para la divulgación de sostenibilidad*. <https://www.ifrs.org>

- Ley N° 3001/2006. (2006). *De Valoración y Retribución de los Servicios Ambientales*. Gaceta Oficial de la República del Paraguay.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2021). *Síntesis de estadísticas: Principales cultivos*. <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/public/1152699>
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment>
- Naciones Unidas. (2021). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Sánchez-Caguana, D. F., Landázuri-Álvarez, M. B., Ramírez-Martínez, S. L., & Acosta-Muñoz, M. M. (2024). Desarrollo sostenible y contabilidad: Integrando la contabilidad ambiental en prácticas empresariales. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(2), 157–177. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/105>

## Control de gestión y auditoría de la función de recursos humanos en una empresa de Mayor Otaño en el año 2023

### *Management control and audit of the human resources function in a company in Mayor Otaño in 2023*

Zully N. Fleitas Denis<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Económicas. San Lorenzo, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Fleitas Denis, Z. N. Control de gestión y auditoría de la función de recursos humanos en una empresa de Mayor Otaño en el año 2023. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 30-38.

Recibido: 17/05/2024. Aceptado: 15/07/2024

\*Autor correspondiente: Zully N. Fleitas Denis  
Email: [zullynoe89@gmail.com](mailto:zullynoe89@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

Este trabajo determina el control de gestión y la auditoría de la función de recursos humanos en una empresa xx durante el año 2023. El estudio surge debido a la alta rotación de empleados, sugiriendo que este problema se origina en debilidades en la gestión de recursos humanos que no garantizan la satisfacción del personal. El objetivo es identificar y corregir estos errores para mejorar la retención y satisfacción de los empleados, favoreciendo así el crecimiento y la mejora continua de la empresa. La investigación buscó determinar la metodología adecuada para la planificación preliminar y específica en exámenes especiales, mediante un programa de auditoría que permita realizar la actividad en el tiempo previsto. Se llevó a cabo una investigación de campo con un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativo, sin manipulación de variables, utilizando una selección aleatoria de 30 empleados, subrayando la importancia de justificar la selección de la muestra con criterios claros, como la antigüedad en la empresa, de los cuales 15 completaron una encuesta. Los hallazgos mostraron una baja satisfacción laboral y una alta rotación de personal. A pesar de que los lineamientos generales ofrecen una guía detallada para auditar la gestión de recursos humanos, requiere una auditoría exhaustiva para mejorar la satisfacción laboral, reducir la rotación de personal y optimizar la eficiencia operativa de la empresa.

**Palabras clave:** Auditoría, Control de Gestión, Recursos Humanos, Función

#### ABSTRACT

This work determines the management control and audit of the human resources function in a company xx during the year 2023. The study arises due to the high employee turnover, suggesting that this problem originates from weaknesses in human resources management that do not guarantee staff satisfaction. The objective is to identify and correct these errors to improve employee retention and satisfaction, thus promoting the growth and continuous improvement of the company. The investigation sought to determine the appropriate methodology for preliminary and specific planning in special examinations, through an audit program that allows the activity to be carried out in the scheduled time. A field investigation was carried out with a non-experimental and quantitative descriptive approach, without manipulation of variables, using a random selection of 30 employees, of which 15 completed a survey. The findings showed low job satisfaction and high staff turnover. Although the general guidelines offer detailed guidance for auditing human resource management, it requires a comprehensive audit to improve job satisfaction, reduce employee turnover, and optimize the company's operational efficiency.

**Keywords:** Audit, Management Control, Human Resources, Function

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en determinar la metodología adecuada para la planificación preliminar y específica de control de gestión y auditoría de la función de recursos humanos en una empresa ubicada en Mayor Otaño, Paraguay, durante el año 2023. El objetivo principal es implementar un programa de auditoría que seleccione una combinación de cinco tipos de pruebas, permitiendo una auditoría efectiva y eficiente (Whittington et al., 2000).

La necesidad de esta auditoría surge debido a la alta rotación de personal, lo que sugiere deficiencias en la gestión de recursos humanos que no garantizan la satisfacción del personal. Esto afecta la retención de empleados y la eficiencia operativa de la empresa, lo que hace urgente la identificación y corrección de errores en la gestión (Franco y Velázquez 2000). La propuesta permitirá identificar problemas en el área de recursos humanos, especialmente en el control de gestión, no solo para detectar desviaciones en el desempeño planificado, sino también para destacar aciertos y minimizar errores de manera oportuna (Rojas et al., 2012).

La investigación aborda variables clave como la satisfacción laboral, la rotación de personal, la eficiencia operativa y las metodologías de auditoría aplicables a la función de recursos humanos. El contexto de la investigación está delimitado geográficamente en Mayor Otaño y temporalmente en el año 2023, lo que facilita la obtención de datos específicos y relevantes adaptados a la realidad de la empresa.

Dado que los recursos humanos son fundamentales para el éxito de cualquier organización, esta auditoría tiene como propósito evaluar el desempeño del personal y detectar oportunidades de mejora en la gestión de recursos humanos. La auditoría permitirá proponer recomendaciones correctivas que optimicen la gestión del personal, fomentando la eficiencia y sostenibilidad a largo plazo de la organización (Redondo et al., 1996; Porret 2008).

En este marco, es esencial que los directivos de la empresa cuenten con personal adecuado, con las competencias y habilidades necesarias, en los momentos y lugares apropiados para garantizar el buen funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos estratégicos.

### **Gestión de Recursos Humanos y su Impacto en la Satisfacción Laboral**

La gestión estratégica de recursos humanos, según Cuesta Santos (2010), se define como el conjunto de decisiones y acciones directivas dentro del ámbito organizacional que buscan influir en las personas con el objetivo de lograr un mejoramiento continuo durante la planificación e implementación de las estrategias. Las personas pasan una parte significativa de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y prosperar. El trabajo es crucial para el sustento y la realización personal de los empleados, lo que hace difícil separar su vida personal del ámbito laboral. Sin embargo, la ausencia de los empleados, ya sea por faltas o retrasos, genera desequilibrios en la fuerza laboral, con el ausentismo como su principal consecuencia, mientras que la presencia se refiere al tiempo en que el trabajador está disponible para cumplir con sus responsabilidades (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, Chiavenato (2007) define la evaluación del desempeño como un proceso dinámico, ya que las organizaciones constantemente evalúan a sus empleados, formal o informalmente. Esta evaluación permite identificar problemas de supervisión, integración del empleado a su puesto y la organización, así como detectar el desaprovechamiento de

aquellos con mayor potencial y cuestiones relacionadas con la motivación. En este contexto, la satisfacción laboral también juega un papel importante, siendo entendida como el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta respecto a su trabajo y sus diversos aspectos, lo cual está relacionado con las actitudes hacia el trabajo (Chiang Vega, 2010).

### **Auditoría de la Función de Recursos Humanos para Optimización de la Eficiencia Operativa**

La auditoría de Gestión de Recursos Humanos (GRH) es un proceso sistemático y exhaustivo que evalúa las políticas, prácticas y procedimientos de recursos humanos dentro de una organización, lo cual es esencial para una buena gestión del personal (Armstrong y Taylor, 2023). En este contexto, Rodríguez (2011) plantea que los criterios de evaluación permiten abordar diversos elementos y actividades, como el análisis del entorno empresarial, la caracterización de los recursos humanos, la evaluación de las perspectivas de los empleados y su participación, así como la revisión de la estrategia empresarial, la tecnología y la cultura organizacional. También se consideran indicadores clave como el nivel de compromiso, competencias, congruencia, costos de recursos humanos, satisfacción laboral y resultados económicos.

Sánchez y Yáñez (2021) estacan la relevancia de que los directivos de las organizaciones utilicen la auditoría de recursos humanos como una herramienta clave para facilitar el logro de los objetivos estratégicos. En los artículos revisados, se identificaron numerosas oportunidades de mejora en los procesos auditados, observándose que la auditoría de recursos humanos contribuye de manera significativa a optimizar el desempeño individual de los empleados involucrados.

La nueva gestión de recursos humanos, además, debe ajustarse a las estructuras económicas, organizacionales, estratégicas y culturales de la empresa, considerando a los empleados como elementos fundamentales. Una gestión adecuada e integrada en los procesos es esencial para el crecimiento organizacional. En este sentido, Nevado Peña (1999) destaca la auditoría social de los recursos humanos como un instrumento vital para mejorar la administración, gestión, eficacia y eficiencia, contribuyendo al desarrollo de diversos aspectos dentro de la organización.

### **METODOLOGÍA**

La metodología empleada es de tipo descriptivo no experimental, y se aplica cuando se busca describir en detalle todos los componentes principales de una realidad. También es cuantitativa, ya que implica la recolección y medición de parámetros, así como la obtención de frecuencias y estadísticas de la población investigada para validar las hipótesis formuladas previamente, sin manipular variables (Cortés y Iglesias, 2005). En otras palabras, el estudio se enfocó en describir la situación tal como se presentó en el contexto, sin intervenir ni alterar las variables en cuestión.

#### **Población**

De acuerdo con López (2004), la población se refiere al grupo de personas u objetos sobre los cuales se busca obtener información en una investigación. En este caso, la población del estudio está formada por los empleados de la empresa XX en Mayor Otaño, que cuenta con un total de 40 empleados.

## **Muestra**

Es un segmento o parte del universo o población en el que se realizará la investigación. Existen métodos para determinar la cantidad de elementos de la muestra, como fórmulas, lógica y otros procedimientos (López, 2004). En este caso, se seleccionaron aleatoriamente 30 empleados, subrayando la importancia de justificar la selección de la muestra con criterios claros, como la antigüedad en la empresa, de los cuales 15 completaron la encuesta.

La información obtenida fue organizada, clasificada, resumida y presentada utilizando herramientas estadísticas para su análisis, lo que permitió una evaluación integral de la gestión de recursos humanos en la empresa.

Esta combinación de técnicas y herramientas permitió evaluar de manera detallada la gestión de recursos humanos en la empresa XX, identificando áreas de mejora y proponiendo estrategias efectivas

Una auditoría exhaustiva de la gestión de recursos humanos permitirá identificar las deficiencias existentes en la empresa XX, y que la implementación de medidas correctivas derivadas de dicha auditoría resultará en una mejora significativa en la satisfacción laboral y la retención de empleados, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

## **Análisis de los Datos**

El procedimiento de recogida de información se centra en varias técnicas y metodologías, con un enfoque cuantitativo y descriptivo, que permiten obtener datos precisos y relevantes sobre la gestión de recursos humanos en la empresa XX. A continuación, se detallan los principales métodos utilizados:

### **Análisis Documental:**

Peña y Pirela (2007) señalan que el análisis documental se basa en una amplia gama de conceptos y aportes lingüísticos que proporcionan una base para identificar y utilizar correctamente los elementos del lenguaje escrito presentes en los documentos, tanto aquellos a los que se aplica como los que se generan a partir de este proceso.

En la investigación se revisan planillas y documentos vinculados con las variables de planes y programas, técnicas y procedimientos, así como informes relacionados.

## **Entrevista**

Acevedo (2017) define la entrevista como un medio de comunicación interpersonal de carácter oral, cuyo propósito es recopilar información con respecto a un objetivo específico.

Utilización de una Guía de Entrevistas para recopilar información de profesionales del área de investigación sobre variables como efectividad, eficiencia y economía, metas y objetivos, y medidas correctivas.

## **Encuesta**

Es una herramienta de recopilación de información que sigue una estructura predeterminada, lo cual puede afectar los datos obtenidos. Por ello, su uso debe limitarse a situaciones específicas en las que la información requerida esté organizada de manera estructurada dentro de la población objetivo del estudio (Alvira, 2011).

En la investigación se elabora un diseño de cuestionarios dirigidos al personal de la empresa, enfocados en variables de análisis e interpretación y monitoreo.

## Observación

En la investigación social, o de cualquier índole, la observación y, especialmente, los registros escritos de lo observado son la técnica y herramienta principal para generar descripciones de calidad. Estos registros se elaboran a partir de una realidad, sobre la cual se delimita un objeto de estudio (Martínez R., 2007).

Creación de Guías de Observación para identificar problemas relacionados con la investigación.

## Tratamiento de Datos

Organización, clasificación, resumen y presentación de la información obtenida mediante las técnicas mencionadas, utilizando herramientas estadísticas para el análisis.

Estos métodos permiten una evaluación integral y detallada de la gestión de recursos humanos en la empresa, contribuyendo a identificar áreas de mejora y a implementar estrategias efectivas.

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Duana (2020) señalan que el instrumento de recolección de datos está diseñado para facilitar la medición. Los datos representan conceptos que abstraen aspectos del mundo real, percibidos a través de los sentidos de manera directa o indirecta, donde todo lo empírico puede ser medido.

En este caso, emplea varias técnicas e instrumentos para la recolección de datos, descritas a continuación:

*Tabla 1. Variables*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Variables / Propósito</b>
<b>Análisis Documental</b>	Revisión de planillas y documentos	- X1 Planes y programas - X2 Técnicas y procedimientos - X3 Informes
<b>Entrevista</b>	Guía de Entrevistas	- Y1 Efectividad, eficiencia y economía - Y2 Metas y objetivos - X4 Medidas correctivas
<b>Encuesta</b>	Cuestionarios diseñados para el personal	- Y3 Análisis e interpretación - Y4 Monitoreo
<b>Observación</b>	Guías de Observación	- Identificar problemas relacionados con la investigación
<b>Tratamiento de Datos</b>	No aplica	Organización, clasificación, resumen y presentación de la información
<b>Análisis de Datos</b>	No aplica	Técnicas estadísticas, codificación y tabulación

Fuente: Elaboración propia

## RESULTADOS

Los resultados de la investigación se centran en evaluar la gestión de recursos humanos en la empresa, y los principales hallazgos son los siguientes:

Se identificaron debilidades en la eficiencia y efectividad de las operaciones relacionadas con la gestión de recursos humanos. La auditoría reveló que los procedimientos actuales no garantizan el uso óptimo de los recursos humanos, lo que afecta el desempeño global de la empresa. Como consecuencia, las metas y objetivos

establecidos no se están cumpliendo plenamente, debido a fallos en la planificación y ejecución de los planes de recursos humanos.

La falta de control adecuado y de la implementación oportuna de medidas correctivas ha impedido el logro de los objetivos organizacionales. Se destaca la urgencia de aplicar mejoras rápidas y efectivas para optimizar la gestión de los recursos humanos. Se sugieren cambios en los procedimientos vigentes para aumentar la efectividad de las medidas correctivas y asegurar una mejor administración del personal.

Los datos obtenidos a través de encuestas y entrevistas revelan una insatisfacción generalizada entre los empleados, lo que impacta negativamente en la moral y la productividad. La alta rotación de personal y el ausentismo son indicadores de problemas que requieren atención en la gestión de recursos humanos. Además, se observó la falta de un monitoreo continuo y efectivo de las actividades y el desempeño del personal. La implementación de un sistema robusto de monitoreo es esencial para identificar y resolver problemas de manera proactiva.

Estos resultados evidencian la necesidad de una revisión exhaustiva y una mejora significativa en las prácticas de gestión de recursos humanos en la empresa XX, con el fin de lograr mayor eficiencia, efectividad y satisfacción del personal.

### **Limitaciones**

A pesar de los esfuerzos para llevar a cabo una investigación exhaustiva y precisa sobre la gestión de recursos humanos en la empresa XX de Mayor Otaño, es importante reconocer ciertas limitaciones que pueden haber afectado los resultados y conclusiones del estudio. Estas limitaciones son fundamentales para interpretar los hallazgos de manera adecuada y para guiar futuras investigaciones en el tema. A continuación, se describen las principales limitaciones del trabajo:

La muestra utilizada en el estudio fue relativamente pequeña, compuesta por 30 empleados de la empresa. Aunque se seleccionó de manera aleatoria para garantizar representatividad, el tamaño limitado puede no reflejar completamente la diversidad de opiniones y experiencias dentro de la organización. Un tamaño de muestra pequeño puede limitar la generalización de los resultados a toda la población de empleados de la empresa XX.

La investigación se llevó a cabo durante un periodo específico en el año 2023. Los factores económicos, sociales y laborales pueden cambiar con el tiempo, lo que podría afectar la relevancia de los hallazgos en el futuro. Los resultados obtenidos pueden ser específicos al contexto temporal del estudio y pueden no aplicarse de la misma manera en diferentes periodos.

El estudio se centró exclusivamente en la empresa XX de Mayor Otaño. Aunque esto permitió una investigación detallada y contextualizada, limita la aplicabilidad de los hallazgos a otras empresas o sectores. Las conclusiones y recomendaciones pueden no ser directamente aplicables a otras organizaciones con diferentes estructuras, culturas y contextos.

Las técnicas de recolección de datos incluyeron análisis documental, entrevistas, encuestas y observaciones. Aunque estas metodologías son robustas, están sujetas a sesgos inherentes, como el sesgo de respuesta en las encuestas y entrevistas. Los sesgos en la recolección de datos pueden influir en la precisión y validez de los resultados.

La investigación dependió del acceso a documentos y datos proporcionados por la empresa y la disposición de los empleados a participar y proporcionar información veraz

y completa. La limitación en el acceso a toda la información necesaria y la posible reticencia de algunos empleados a participar pueden haber afectado la exhaustividad del análisis.

La cultura organizacional puede variar considerablemente dentro de diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la empresa. Este estudio puede no haber capturado completamente estas variaciones. Las diferencias culturales internas no consideradas pueden influir en la aplicabilidad de las conclusiones y recomendaciones.

## **DISCUSIÓN**

La investigación revela ineficiencias significativas en la gestión de recursos humanos. La falta de procedimientos adecuados y la desalineación de los objetivos del área de recursos humanos con los de la empresa han tenido un impacto negativo en su desempeño global.

Es fundamental implementar medidas correctivas más efectivas y rápidas para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión de recursos humanos. Los datos obtenidos muestran una baja satisfacción laboral entre los empleados, lo cual afecta la moral y la productividad. La alta rotación de personal y el ausentismo son señales claras de problemas que requieren atención urgente.

Para mejorar la satisfacción laboral y retener al personal, es necesario desarrollar estrategias que resulten vitales para el éxito a largo plazo de la empresa. Además, la falta de un sistema de monitoreo continuo y eficaz es un problema crítico. La implementación de un sistema robusto de monitoreo permitiría identificar y resolver problemas de manera proactiva, mejorando así la gestión de recursos humanos.

El establecimiento de un sistema de monitoreo continuo garantizaría que las actividades de recursos humanos estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. La auditoría también ha revelado que la empresa no está cumpliendo plenamente con las normativas y procedimientos establecidos en la gestión de recursos humanos, lo que no solo afecta su eficiencia y efectividad, sino que podría tener consecuencias legales.

Es crucial que la empresa revise y ajuste sus procedimientos y normativas para asegurar el cumplimiento y evitar posibles sanciones. La investigación ofrece varias recomendaciones, entre ellas la revisión y modificación de los procedimientos actuales, el desarrollo de estrategias para mejorar la satisfacción y retención del personal, y la implementación de un sistema de monitoreo continuo.

Si estas recomendaciones se implementan correctamente, podrían ayudar a la empresa a alcanzar una mayor eficiencia, efectividad y satisfacción del personal, lo que contribuiría a su éxito a largo plazo.

## **CONCLUSIÓN**

El análisis de los resultados de esta investigación sobre la gestión de recursos humanos en la empresa XX de Mayor Otaño pone en evidencia la necesidad de una intervención urgente para mejorar la satisfacción laboral y reducir la alta rotación de personal. Estos aspectos son críticos para asegurar la eficiencia operativa y el crecimiento sostenido de la organización. La auditoría de los procesos de recursos humanos ha revelado que las prácticas actuales no están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa, lo que genera un impacto negativo en la estabilidad del personal.

Si bien se lograron identificar deficiencias significativas, también surgieron oportunidades de mejora que deben ser atendidas a través de nuevas estrategias de

gestión. La satisfacción laboral y la retención de empleados son factores esenciales para crear un entorno de trabajo más productivo, lo que se traduce en beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores. En este sentido, implementar medidas correctivas derivadas de la auditoría podría tener un impacto positivo no solo en la productividad, sino también en la cohesión social y el bienestar general de los empleados.

Los resultados obtenidos en este estudio permiten reflexionar sobre la importancia de adaptar las prácticas de recursos humanos a las realidades y particularidades del entorno local, considerando tanto factores económicos como sociales. Además, los nuevos lineamientos que emergen de este análisis incluyen la necesidad de realizar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución de la satisfacción laboral y la eficacia de las recomendaciones propuestas a lo largo del tiempo.

Asimismo, será fundamental seguir investigando cómo los factores organizacionales, como la cultura empresarial y el clima laboral, influyen en el desempeño y la retención del personal. Estas futuras líneas de investigación pueden proporcionar información valiosa para continuar mejorando la gestión de recursos humanos en la empresa y asegurar su competitividad a largo plazo.

En conclusión, la auditoría de la gestión de recursos humanos no solo se presenta como una herramienta clave para mejorar el bienestar de los empleados, sino también como un factor determinante para garantizar la sostenibilidad y el éxito organizacional. Implementar las recomendaciones derivadas de esta investigación permitirá a la empresa XX fortalecer su competitividad y seguir contribuyendo al desarrollo económico y social de la región.

**Conflicto de interés:** La autora declara no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** La autora aprueba la versión final del artículo.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Ibáñez, A. (with López M., A. F. A.). (2017). *El proceso de la entrevista: Conceptos y modelos* (Cuarta edición). Limusa.
- Alvira Martín, F. (2011). *La encuesta: Una perspectiva general metodológica* (Primera edición). Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of Human Resource Management practice: A guide to the theory and practice of people management* (16th edition). Kogan Page.
- Chiang Vega, M. (with Martín, M. J., & Núñez Partido, A.). (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño*. En *Administración de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a. ed). McGraw-Hill.
- Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2005). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y el conocimiento*. Ecoe Ediciones.
- Franco, C. A. & Celázquez V. F. (2000). *Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo*. *Estudios Gerenciales*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000300002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232000000300002&script=sci_arttext)

- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Martínez R., L. A. (2007). *La Observación y el Diario de Campo en la Definición de un Tema de Investigación*.
- Nevado Peña, D. (1999). *Control de gestión social: La auditoría de los recursos humanos* (1. ed). Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Peña Vera, T. & Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad*, 16, 55-81. [https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17402007000100004&lng=es&nrm=iso](https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402007000100004&lng=es&nrm=iso).
- Porret Gelabert, M. (2008). *Recursos humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones* (3a. ed). Esic.
- Redondo Duran, R., Llpert Peres, X., & Duran Juve, D. (1996). *Auditoria de gestión*. Universidad de Barcelona. España. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%20c3%b3n.pdf>
- Rodríguez Acosta, A. (2011). Auditoría de Gestión a los Recursos Humanos, un proceso vital. *Revista de la Facultad de Contabilidad y Finanzas*. <https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/1602/1411>
- Rojas López, M. D., Correa Espinal, A., & Gutiérrez Roa, F. (2012). *Sistemas de control de gestión* (1a ed). Ediciones de la U.
- Sánchez Henríquez, J. A., & Yáñez Vidal, I. A. (2021). *Auditoría de recursos humanos: Análisis bibliométrico*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612001>
- Whittington, O. R., Arango Medina, G., Trad, & Pany, K. (2000). *Auditoría: Un enfoque integral* (12a. ed). Mc Graw Hill.

## Adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024

### *Adoption of the green economy through the UNEP model in Paraguayan companies from a management perspective, 2024*

Bettania Nayeli Diaz Paredes<sup>1</sup> , Mariana Lucia Salsamendi Guggiari<sup>1</sup> , Juan Samuel Ramírez Chávez<sup>1</sup> , Chap Kau Kwan Chung<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Diaz Paredes, B. N., Salsamendi Guggiari, M. L., Ramírez Cháve, J. S., y Kwan Chung, C. K. (2024). Adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 39-46.

Recibido: 01/03/2024. Aceptado: 02/07/2024

\*Autor correspondiente: Chap Kau Kwan Chung.  
Email: [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El objetivo de esta investigación la investigación es analizar la adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024. Se basó en un enfoque cualitativo no experimental de corte transversal y descriptivo. Se llevaron a cabo cinco entrevistas profundas a empresarios de una hora cada una por juicio en el 2024. Los criterios de inclusión fueron: gerentes de empresas seleccionadas las cuales actualmente realizan prácticas y/o acciones de economía verde. El instrumento estuvo compuesto por una guía de 10 preguntas abiertas bajo 3 categorías: Percepción de aceptación de la economía verde en las empresas; medidas y acciones; y beneficios alcanzados. Los resultados más relevantes fueron: la adopción de prácticas sostenibles es crucial para mantenerse al día con los cambios en el mercado y marcar la diferencia y; los factores que influyen en la adopción de la Economía Verde (EV) son la concientización a los colaboradores sobre la importancia de las prácticas y apoyo del sector público y privado mediante alianzas, incentivos fiscales y leyes regulatorias que fomenten la inversión en prácticas sostenibles. Se concluye que es fundamental que las organizaciones continúen trabajando en soluciones innovadoras y colaborativas para superar estos obstáculos y avanzar hacia un modelo de economía más sostenible.

**Palabras clave:** Economía verde, modelo PNUMA, desarrollo sostenible, Paraguay

#### ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the adoption of the green economy through the UNEP model in Paraguayan companies from a managerial perspective, 2024. It was based on a cross-sectional and descriptive non-experimental qualitative approach. Five in-depth interviews with businessmen of one hour each were carried out per trial in 2024. The inclusion criteria were: managers of selected companies which currently carry out green economy practices and/or actions. The instrument was composed of a guide of 10 open questions under 3 categories: Perception of acceptance of the green economy in companies; measures and actions; and benefits achieved. The most relevant results were: the adoption of sustainable practices is crucial to keep up with changes in the market and make a difference and; The factors that influence the adoption of the Green Economy (EV) are raising awareness among collaborators about the importance of practices and support from the public and private sector through alliances, tax incentives and regulatory laws that encourage investment in sustainable practices. It is concluded that it is essential that organizations continue working on innovative and collaborative solutions to overcome these obstacles and move towards a more sustainable economic model.

**Keywords:** Green economy, UNEP model, sustainable development, Paraguay

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la conciencia ambiental es considerado como un aprendizaje relevante y necesario para el bien común (Agencia de la ONU para los Refugiados [ACNUR], 2024).

La transición hacia una Economía Verde (EV) implica un cambio significativo en las prácticas económicas mundiales, priorizando el equilibrio entre el crecimiento económico (Curcio et al., 2023), la preservación ambiental y la equidad social (Mealy y Teytelboym, 2022; Chabán-García, 2024).

Cabe destacar que dicho concepto está convirtiéndose en una prioridad global, impulsada por la necesidad de enfrentar los desafíos del cambio climático y la degradación ambiental, mientras que al mismo tiempo se fomenta un crecimiento económico inclusivo y sostenible (Chabán-García, 2024).

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), creado en 1972, es el líder ambiental a nivel mundial (Cancillería GOV.CO, s.f.) y apoya la implementación de la Agenda 2030 (Agenda 2030 en América Latina y el Caribe, s.f.). El PNUMA tiene como objetivo principal informar, educar y promover el desarrollo sostenible a nivel regional y global (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2015).

El trabajo del PNUMA se organiza en siete áreas (UNIR Revista, 2022) a saber:

1. Cambio climático: Acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y minimizar el aumento de la temperatura global.
2. Desastres y conflictos: Reducir las causas de desastres naturales, que han afectado a más de dos mil millones de personas desde el inicio del siglo.
3. Manejo de ecosistemas: Frenar la pérdida de biodiversidad mediante la protección y restauración de espacios naturales.
4. Gobernanza ambiental: Apoyar legislaciones y normativas que contribuyan a la protección del medio ambiente.
5. Productos químicos y desechos: Garantizar la gestión segura de productos químicos y desechos.
6. Eficiencia de recursos: Promover la transición hacia sistemas de producción más sostenibles, centrados en la economía verde.
7. Medio ambiente bajo revisión: Apoyar a gobiernos y organismos decisorios para tomar decisiones alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

Por todo lo expuesto, la investigación propone analizar la adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024.

La adopción de la economía verde es de vital importancia en el contexto empresarial actual, ya que busca mitigar el impacto negativo de las actividades humanas en el medio ambiente y promover un desarrollo sostenible. La economía verde representa un cambio de paradigma en la forma en que las empresas operan, pasando de un modelo de crecimiento tradicional que a menudo ignora los costos ambientales, a uno que integra plenamente la sostenibilidad en sus estrategias y operaciones.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) ha desarrollado un modelo que fomenta prácticas empresariales responsables con el medio ambiente. Este modelo no solo se centra en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la conservación de recursos naturales, sino que también incluye aspectos

sociales como la creación de empleos verdes y la promoción de una economía más equitativa.

Con la adopción de la economía verde, las empresas pueden convertirse en agentes de cambio, liderando el camino hacia un futuro donde el crecimiento económico no esté en conflicto con la salud del planeta. Las prácticas sostenibles abarcan desde el uso eficiente de la energía y los recursos hasta la implementación de tecnologías limpias y la adopción de procesos de producción más ecológicos. Además, este enfoque fomenta la innovación, ya que las empresas deben encontrar nuevas formas de operar que minimicen su huella ambiental.

El modelo propuesto por el PNUMA no solo crea conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad, sino que también impulsa a las empresas a tomar medidas concretas para garantizar un futuro en el que la prosperidad económica y la protección del medio ambiente vayan de la mano. Esto asegura que las generaciones futuras hereden un planeta saludable y sostenible, mientras se beneficia el crecimiento económico y se crean oportunidades equitativas para todos.

Los resultados de este estudio podrían ser utilizados por empresas, gobiernos locales y organizaciones ambientales para diseñar estrategias más efectivas para fomentar la adopción de prácticas empresariales sostenibles. Además, el estudio ofrecerá información práctica sobre los beneficios y desafíos de implementar la economía verde, lo que podría inspirar a más empresas a seguir este camino y contribuir así al desarrollo sostenible de la región. Este trabajo puede servir como guía para que más empresas en Paraguay adopten medidas concretas para reducir su impacto ambiental y promover un futuro más sostenible.

Asimismo, la importancia de la investigación en sistemas de eco-innovación se torna en un aspecto crítico y promotor para la transición hacia prácticas mucho más sostenibles (Chaparro-Banegas et al., 2023). De lo expuesto anteriormente, se desprende la siguiente pregunta: ¿Cuál es el grado de adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en empresas paraguayas desde una perspectiva gerencial, 2024?

## **METODOLOGÍA**

El trabajo de investigación se basó en un enfoque cualitativo no experimental de corte transversal y descriptivo. Se llevaron a cabo cinco entrevistas profundas a empresarios de una hora cada una por juicio en el 2024. Los criterios de inclusión fueron: gerentes de empresas seleccionadas las cuales actualmente realizan prácticas y/o acciones de economía verde. Los criterios de exclusión fueron: empresas sin acciones de desarrollo sostenible y colaboradores que se encuentren en puestos tácticos y operativos dentro de la empresa. El instrumento estuvo compuesto por una guía de 10 preguntas abiertas bajo 3 categorías (Percepción de aceptación de la economía verde en las empresas; medidas y acciones; y beneficios alcanzados) (ver cuadro 1). Se tuvo en cuenta el aspecto ético del anonimato de los participantes.

**Cuadro 1. Guía de preguntas**

#	Pregunta
1	¿Considera que la adopción de la economía verde puede impactar en la competitividad de las empresas en Paraguay? ¿Por qué?
2	¿Qué medidas considera que son necesarias para fomentar la economía verde en el sector empresarial de Paraguay?
3	¿Qué desafíos considera que enfrentan las empresas en la adopción de la economía verde?
4	¿Cómo cree que el modelo PNUMA puede beneficiar a las empresas en la implementación de prácticas sostenibles?
5	¿Cómo percibe la actitud de las empresas hacia la adopción de la economía verde en comparación con otros lugares de la región?
6	¿Qué opinión tiene sobre la adopción de la economía verde en las empresas de Paraguay?
7	¿Qué acciones específicas ha tomado su empresa para ser más sostenible y comprometida con el medio ambiente?
8	¿Qué beneficios ha experimentado su empresa desde que implementó prácticas sostenibles?
9	¿Cómo ve a su empresa de aquí a 10 años si sigue implementando la economía verde?
10	¿Qué recomendaciones daría a otras empresas que estén considerando adoptar prácticas sostenibles en su negocio?

Fuente: Elaboración propia (2024)

**RESULTADOS**

Después de un análisis detallado de las respuestas recopiladas en las cinco entrevistas sobre la adopción de la economía verde mediante el modelo PNUMA en las empresas, se puede extraer una serie de conclusiones significativas que arrojan luz sobre la situación actual y las perspectivas futuras en este ámbito.

En primer lugar, es evidente que existe un consenso generalizado sobre la importancia de la economía verde para la competitividad empresarial en Asunción. Todos los entrevistados destacan que la adopción de prácticas sostenibles no solo es crucial para mantenerse al día con los cambios en el mercado, sino también para marcar la diferencia y destacar en un entorno empresarial cada vez más consciente del medio ambiente.

En cuanto a los factores que influyen en la adopción de la economía verde, se identifican varios elementos clave. En particular, se destaca la necesidad de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de estas prácticas y de establecer pautas claras para su implementación. Además, se señala la importancia de contar con el apoyo tanto del sector público como del privado, a través de alianzas, incentivos fiscales y leyes regulatorias que fomenten la inversión en programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y prácticas sostenibles.

Uno de los desafíos principales que enfrentan las empresas en este sentido es la falta de información y la dificultad para cuantificar el retorno de inversión (ROI) de estas prácticas. Para abordar este desafío, se sugiere la necesidad de un mayor apoyo gubernamental, leyes claras, incentivos para la inversión y capacitaciones internas en las empresas.

En cuanto al modelo PNUMA, se reconoce su potencial para beneficiar a las empresas en la implementación de prácticas sostenibles. Se mencionan herramientas y guías prácticas, capacitación y asistencia técnica, conexión con redes de expertos, acceso a financiamiento y programas de reconocimiento y premios para empresas destacadas en la implementación de prácticas sostenibles.

A pesar de la creciente conciencia sobre la importancia de la sostenibilidad entre las empresas paraguayas, se observa una variabilidad en la actitud de estas hacia la adopción de la economía verde. Mientras algunas empresas ya están tomando medidas activas para implementar prácticas sostenibles, otras aún están en las primeras etapas de comprensión de los beneficios y desafíos de la economía verde. Esto subraya la necesidad de un mayor apoyo y fomento por parte del gobierno y el sector privado para que la economía verde se convierta en la norma en el país.

En resumen, se vislumbra un futuro prometedor donde la adopción de prácticas sostenibles conducirá a empresas más sólidas, cercanas a sus clientes y comprometidas con el medio ambiente. Sin embargo, para lograr esta visión, será necesario un esfuerzo conjunto de todos los actores involucrados, incluyendo empresas, gobierno y sociedad civil, para promover activamente la adopción de la economía verde y garantizar un futuro sostenible para las futuras generaciones.

En cuanto a la percepción de la actitud hacia la adopción de la economía verde en comparación con otros lugares de la región. Los entrevistados mencionan que se encuentran en diversas etapas de adopción de la economía verde; algunas ya implementan prácticas sostenibles activamente, mientras que otras recién comienzan a entender sus beneficios. La conciencia sobre la sostenibilidad está creciendo, pero aún se requiere mayor apoyo gubernamental y del sector privado.

La opinión personal que tienen los participantes sobre la adopción de la economía verde en las empresas apunta hacia los desafíos ambientales y la mejora de la competitividad, imagen y acceso a nuevos mercados. Todas las organizaciones deben liderar en la adopción de prácticas verdes, ya que implica responsabilidad y sostenible. Algunas de las acciones específicas que han tomado incluyen manejo de G.E.I., reciclaje, promoción de salud mental de empleados, desarrollo de productos financieros sostenibles, y apoyo a iniciativas ambientales y sociales. Se enfocan en incluir aspectos sociales en la estrategia, fomentar derechos laborales y asegurar un entorno seguro de trabajo.

Desde que las empresas implementaron las prácticas sostenibles, los beneficios observados incluyen motivación del equipo, reducción del uso de recursos, beneficios económicos y una mayor conciencia y notoriedad de que se pueden hacer proyectos de RSE con poca o nula inversión. También se notan beneficios en la unión de equipos y proactividad.

Desde una mirada futura, de aquí a 10 años, los entrevistados esperan que las empresas se vuelvan más sólidas, cercanas a sus clientes, liderando sus sectores sin dañar el medio ambiente y contribuyendo a resolver problemas ambientales. Se vislumbra una mayor retención de empleados, generación de nuevas cuentas y una colaboración más estrecha con el medio ambiente.

Finalmente, se recomienda a otras empresas iniciar con proyectos simples y medibles, reducir el consumo eléctrico, ahorrar papel, incentivar el reciclaje y fomentar comportamientos responsables. Embarcarse en prácticas sostenibles gradualmente y asegurarse de que los proyectos sean alcanzables y progresivos es clave para el éxito.

## DISCUSIÓN

La iniciativa del PNUMA busca crear conciencia sobre la importancia de la economía verde y fomentar la implementación de medidas concretas para proteger el medio ambiente.

En cuanto a las medidas para su fomentación, los entrevistados han mencionado sobre la concientización de los colaboradores, mejorar la gestión de residuos y detener la pérdida de biodiversidad, etc. Sin duda alguna, esto incluye la promoción de políticas que incentiven a las empresas a adoptar prácticas sostenibles, así como la creación de marcos regulatorios que apoyen la transición hacia una economía verde. Asimismo, se enfatiza la necesidad de una educación continua y la formación de habilidades específicas que permitan a las empresas y sus colaboradores adaptarse a estas nuevas prácticas.

En cuanto a los beneficios de su adopción, muchos de los participantes mencionaron la reducción en el consumo de energía, agua y recursos naturales. Cabe mencionar que existen otras ventajas como: el acceso a financiamiento para proyectos sostenibles; conexión con redes de expertos, socios y otras organizaciones comprometidas con la sostenibilidad; y programas de reconocimiento y premios para empresas que se destacan en la implementación de prácticas sostenibles.

Adoptar la economía verde también puede resultar en beneficios económicos a largo plazo, puesto que aumentar la eficiencia se torna en la disminución de costos operativos.

Además, los consumidores están cada vez más conscientes y valoran las prácticas sostenibles, lo que puede mejorar la reputación de la empresa y aumentar su competitividad en el mercado. De esta manera, la economía verde no solo ayuda a proteger el medio ambiente, sino que también puede conducir a un crecimiento económico más estable y duradero.

Desde una visión futura, los entrevistados proyectan que, en los próximos diez años, las empresas que adopten prácticas sostenibles no solo sobrevivirán, sino que prosperarán. Se espera que estas empresas se fortalezcan, se acerquen más a sus clientes y lideren sus respectivos sectores sin causar daño al medio ambiente. La clave de esta transformación radica en la integración de prácticas de economía verde que no solo mejoran la competitividad y la imagen corporativa, sino que también aportan soluciones a los problemas ambientales globales. Ej: reducción de recursos (Ikram, 2022), polución (Popovych et al., 2023), etc.

El fortalecimiento de las empresas se prevé a través de una combinación de factores. Primero, la retención de empleados se incrementará gracias a un entorno de trabajo que valora la sostenibilidad y el bienestar, lo cual, a su vez, mejora la moral y la productividad de los empleados. Además, la implementación de prácticas sostenibles atraerá a nuevos clientes que valoran la responsabilidad ambiental, generando nuevas cuentas y expandiendo la base de clientes. La colaboración con el medio ambiente, a través de proyectos sostenibles y la mitigación de impactos negativos, consolidará la reputación de las empresas como líderes responsables en sus sectores.

Esta visión optimista está respaldada por la creciente tendencia global hacia la sostenibilidad y la presión de los consumidores y reguladores para que las empresas adopten prácticas más responsables. En diez años, las empresas que no se adapten a estos cambios corren el riesgo de quedarse atrás, mientras que aquellas que lideren en sostenibilidad, son tecnología (Kotowicz-Jawor & Matviienko, 2023), estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos futuros y aprovechar las oportunidades

emergentes.

Finalmente, las empresas comprometidas con la sostenibilidad encuentran en el modelo PNUMA un aliado esencial que les brinda herramientas prácticas, capacitación y acceso a financiamiento. No obstante, es necesario que tanto el gobierno como el sector privado brinden mayor apoyo para fortalecer la economía verde en Asunción. Para lograrlo, se deben promover beneficios impositivos, establecer normativas y formar alianzas estratégicas que impulsen la inversión en prácticas sostenibles y programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La economía verde se ha convertido en una tendencia fundamental en la actualidad, con un enfoque cada vez mayor en la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental en las empresas en Paraguay.

A través de esta investigación, se ha podido analizar cómo las empresas paraguayas están adoptando prácticas y políticas verdes para minimizar su impacto en el medio ambiente y contribuir a un desarrollo más sostenible. Se ha observado que las empresas entrevistadas están implementando medidas como la reducción de emisiones de carbono, el uso de energías renovables, el reciclaje de residuos y la optimización de los recursos naturales. Estas acciones no solo tienen un impacto positivo en el entorno, sino que también pueden generar beneficios económicos a largo plazo, como la reducción de costos operativos, el acceso a nuevos mercados y la mejora de la reputación corporativa.

Sin embargo, también se ha identificado algunos desafíos que las empresas enfrentan al adoptar prácticas verdes, como la falta de conciencia y capacitación, la resistencia al cambio, la falta de incentivos y la disponibilidad de tecnología verde.

Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones continúen trabajando en soluciones innovadoras y colaborativas para superar estos obstáculos y avanzar hacia un modelo de economía más sostenible. Es crucial que las empresas continúen invirtiendo en la economía verde y trabajando en conjunto con el gobierno, la sociedad civil y otras partes interesadas para construir un futuro más sostenible y próspero para todos.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**BNDP, MLSG, JSRC:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador y su versión final.

**CKKC:** Revisión general del estudio, ajustes del borrador y versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agenda 2030 en América Latina y el Caribe. (s.f.). *PNUMA-Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente*. <https://agenda2030lac.org/es/organizaciones/pnuma>
- Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR). (2024). *¿Cómo aumentar la conciencia ambiental de la sociedad?*. <https://eacnur.org/es/blog/como-aumentar-la-conciencia-ambiental-de-la-sociedad>
- Cancillería GOV.CO (s.f.). *Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente – PNUMA*. <https://www.cancilleria.gov.co/programa-naciones-unidas-medio-ambiente-pnuma>

- Chabán-García, O. (2024). Evolución de la Economía Verde: Síntesis de Investigaciones Contemporáneas. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 12(23), 120–135. <https://doi.org/10.5377/reice.v12i23.18281>
- Chaparro-Banegas, N., Mas-Tur, A., & Roig-Tierno, N. (2023). Driving research on eco-innovation systems: Crossing the boundaries of innovation systems. *International Journal of Innovation Studies*, 7(3), 218-229. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2023.04.004>
- Curcio, D., Gianfrancesco, I., & Vioto, D. (2023). Climate change and financial systemic risk: Evidence from US banks and insurers. *Journal of Financial Stability*, 66, 101132. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2023.04.004>
- Ikram, M. (2022). Transition toward green economy: Technological Innovation's role in the fashion industry. *Current Opinion in Green and Sustainable Chemistry*, 37, 100657. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cogsc.2022.100657>
- Kotowicz-Jawor, J. & Matviienko, H. (2023). Digital Integration and Green Economy for the Transition to Industry 5.0. *Revista de la Universidad del Zulia*, 14(40). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/40065>
- Mealy, P., & Teytelboym, A. (2022). Economic complexity and the green economy. *Research Policy*, 51(8), 103948. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3111644>
- Popovych, O., Stepanenko, T., Didukh, S., Odnorog, M., & Krasnoselska, A. (2023). Problemas económicos y ecológicos del desarrollo agroindustrial. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 11(21), 1–18. <https://doi.org/10.5377/reice.v11i21.16516>
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (2015). *Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)*. <https://acortar.link/8MY6uc>
- UNIR Revista. (2022). *¿En qué consiste el programa PNUMA de las Naciones Unidas?* <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/pnuma/>

## Transformación digital del sector publicitario y su impacto en las microempresas del Paraguay en el 2024

### *Digital transformation of the advertising sector and its impact on microbusinesses in Paraguay in 2024*

Thais Dulce María Ramírez Ruiz<sup>1</sup> , Fabian Zarate Roa<sup>1</sup> , Milena Solange Morínigo Pavón<sup>1</sup> , Chap  
Kau Kwan Chung<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Ramírez Ruiz, T. D. M., Zárate Roa, F., Morínigo Pavón, M. S., y Kwan Chung, C. K. (2024). Transformación digital del sector publicitario y su impacto en las microempresas del Paraguay en el 2024. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 47-53.

Recibido: 01/03/2024. Aceptado: 15/07/2024

\*Autor correspondiente: Chap Kau Kwan Chung.

Email: [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.

<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>

[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM), Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El presente estudio analiza la transformación digital del sector publicitario y su impacto en las microempresas del Paraguay en el 2024. Se basó en un enfoque cualitativo de diseño no experimental, corte transversal y descriptivo. Se implementaron cuatro entrevistas a personas con cargos directivos y/o del ámbito de marketing. Los criterios de inclusión fueron: con conocimiento del Marketing digital sostenible y con participación voluntaria. El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por una guía de 11 preguntas abiertas por juicio en el 2024. Los resultados más relevantes fueron: los entrevistados afirmaron que no todos los emprendimientos lo tienen presente en sus proyectos. Sin embargo, todos estuvieron de acuerdo, que la falta de conocimiento, conformismo o miedo a la innovación son los motivos por los cuales algunos proyectos quedan estancados o no resultan rentables a largo plazo; se enfatiza la importancia de la sostenibilidad con el contexto empresarial; el conocimiento de las herramientas digitales impulsa el crecimiento económico, por ende, al crecimiento de las MiPymes. Se concluye que el impacto que genera la presencia en las redes sociales es eficaz para las MiPymes, por lo que realizar publicidad sostenible y sustentable puede generar empatía en los clientes y atraer a consumidores potenciales.

**Palabras clave:** sector publicitario, marketing digital, desarrollo económico

#### ABSTRACT

The present study analyzes the digital transformation of the advertising sector and its impact on microenterprises in Paraguay in 2024. It was based on a qualitative approach with a non-experimental, cross-sectional and descriptive design. Four interviews were carried out with people in management positions and/or in the marketing field. The inclusion criteria were: with knowledge of sustainable digital Marketing and with voluntary participation. The data collection instrument was composed of a guide of 11 open questions for judgment in 2024. The most relevant results were: the interviewees stated that not all ventures have it in mind in their projects. However, everyone agreed that lack of knowledge, conformity or fear of innovation are the reasons why some projects remain stagnant or are not profitable in the long term; The importance of sustainability is emphasized with the business context; Knowledge of digital tools drives economic growth, therefore, the growth of MSMEs. It is concluded that the impact generated by the presence on social networks is effective for MSMEs, so carrying out sustainable and sustainable advertising can generate empathy in customers and attract potential consumers.

**Keywords:** advertising sector, digital marketing, economic development

## INTRODUCCIÓN

El rápido incremento de la población, los avances tecnológicos y un crecimiento económico sin precedentes han presentado una serie de desafíos significativos para el siglo XXI (Gail, 2013).

En la era actual, el sector publicitario ha experimentado una metamorfosis sin precedentes, evolucionando de los medios tradicionales hacia plataformas digitales en un lapso relativamente corto. Esta transformación ha democratizado el acceso a la publicidad, permitiendo a las microempresas paraguayas competir en un mercado más amplio.

Asimismo, Selman (2017) afirma que: “Con el marketing digital puedes medir de forma precisa el resultado de tus inversiones de tiempo y dinero en publicidad y llegar a mercados meta totalmente definidos por ti”. Por su lado, Strauss (2016) confirma que “El marketing digital permite una segmentación precisa, medición detallada y ajustes rápidos en las estrategias de marketing, aspectos que son cruciales en el entorno dinámico actual”.

Por otro lado, el marketing sostenible representa un cambio fundamental en las estrategias tradicionales de marketing y se enfoca en los impactos ambientales, sociales y económicos de las decisiones de marketing (Belz, 2012), generando de este modo empleos y ganancias empresariales apuntando a una sociedad mucho más sostenible (Ottman, 2013; Silva, 2015).

En épocas pasadas, el marketing se centraba únicamente en el producto/servicio dejando de lado la interacción con el cliente/consumidor (Temboury-Húmera, 2020). Sin embargo, con la aparición del Marketing digital se ha creado una comunicación mucho más efectiva entre empresas-clientes, entendiéndose como aquellas actividades que realiza una empresa para dar a conocer, promover y vender sus productos/servicios mediante internet (Kotler, 2004). Por lo tanto, el marketing digital ha transformado el panorama del marketing, permitiendo una comunicación directa, personalizada y en tiempo real con los consumidores (Ryan, 2016).

Cabe mencionar que el marketing digital es una rama del marketing que se ha convertido en una importante estrategia para conseguir consumidores a través de internet con la existencia de las redes sociales, foros y otros elementos. Asimismo, las redes sociales han democratizando el marketing, dando voz a los consumidores y permitiendo a las marcas conectarse con sus audiencias de una manera más auténtica y personalizada (Tuten, 2017).

La ventaja radica en su accesibilidad global y en la capacidad de los clientes para obtener retroalimentación inmediata sobre los proyectos desarrollados. Así como lo indica Al Ries, uno de los estrategas del marketing más conocidos del mundo, el emprendedor debe de ser capaz de validar sus ideas de manera rápida y económica, y estar dispuestos a girar su modelo de negocio en función de los resultados obtenidos.

Resumiendo, el Marketing es la manera de crear una nueva necesidad al consumidor desde las distintas formas de enseñar un producto, desde los distintos medios donde se pueda generar captación. Y el marketing digital es la aplicación de las estrategias de comercialización llevadas a cabo en los medios digitales. Todas las técnicas del mundo off-line son imitadas y traducidas a un nuevo mundo, el mundo online (Luque et al., 2018).

No se debe olvidar que, para entrar al mundo del marketing, es importante conocer los errores cometidos en el pasado para aprender en el presente e innovar en el futuro.

Entiendo desde otra perspectiva, el poder crear una microempresa requiere de mucho conocimiento sobre las herramientas del marketing, esfuerzo personal, metas claras, conocimientos sobre ética y leyes que guían a las MiPymes. En este sentido, Simpson (2012) sostiene que el éxito en el marketing de las microempresas suele derivar de una combinación de visión empresarial, rápida adaptabilidad y un profundo entendimiento del cliente y del mercado local, haciendo hincapié en temas de sostenibilidad. Ej. Economía sostenible (Institue, 2014), Marketing sostenible (Prothero & Fitchett, 2000), entre otros.

Silva (2015) destaca a dos empresas líderes internacionales en la sostenibilidad:

- Timberland: Una empresa en ventas de accesorios, calzados y ropas de alta calidad, respetando el ambiente. Implementan estrategias de marketing como la reducción del carbono; Conciencia social; Productor de impacto mínimo; Comunicación verde; Transparencia, entre otros.

- Starbucks: Una cadena internacional de café que tiene como objetivo el reciclaje del papel. Ej: 10% de materia reciclado en los envases.

Finalmente, las organizaciones que presentan un marketing sostenible crean un valor añadido a su marca empresarial (Turcotte, 2010).

La rápida evolución del sector publicitario hacia lo digital ha generado nuevos retos y oportunidades para las microempresas paraguayas. Aunque el acceso a herramientas digitales ha democratizado la publicidad, muchas microempresas aún enfrentan dificultades para adaptarse a este entorno en constante cambio. Surge la necesidad de comprender cómo estas transformaciones afectan a las microempresas y también conocer qué estrategias están implementando para aprovechar al máximo las oportunidades digitales. Por todo lo expuesto, el objetivo del trabajo pretende analizar la transformación digital del sector publicitario y su impacto en las microempresas del Paraguay en el 2024.

## METODOLOGÍA

El trabajo de investigación fue basado en un enfoque cualitativo de diseño no experimental, corte transversal y descriptivo. Se implementaron cuatro entrevistas a personas que en la actualidad están dirigiendo microempresas y se encuentran en el ámbito del marketing empresarial. La selección de los entrevistados se realizó bajo una inclusión de personas que pasaron por el proceso de emprender con previo conocimiento del Marketing digital sostenible y participación voluntaria. El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por una guía de 11 preguntas abiertas (5 preguntas que abarcan el crecimiento económico de las microempresas y 7 preguntas sobre el conocimiento del tema de investigación) por juicio en el 2024 (ver cuadro 1). Se aplicó el aspecto ético del anonimato.

**Cuadro 1.** *Guía de preguntas para entrevistas*

#	Pregunta
1	¿Porque considera que algunos emprendimientos no están realizando publicidad online o no dan mucha importancia al marketing actual?
2	¿Cómo considera que el marketing sostenible puede beneficiar a las personas en realizar su microempresa?
3	¿Crees que el Marketing tradicional como la TV, radio, periódicos y revista puedan extinguirse algún día? ¿Cuál es la herramienta digital que más

- utilizas para realizar publicidad?
- 4 ¿Qué estrategias tendría en cuenta cuando estas emprendiendo por primera vez para realizar un plan de marketing inicial?
- 5 ¿Cuál es el método que utiliza para realizar la publicidad de la empresa en donde trabaja?
- 6 ¿Contaba con un costo económico destinado a la publicidad cuando empezó a emprender?
- 8 ¿Cuántos clientes había alcanzado en el mes en sus inicios?
- 9 ¿Cuál es el coste más bajo que considera que una empresa puede destinar al marketing o cuál es la estrategia que pueda generar buen resultado a bajo costo?
- 10 ¿Cómo se puede desarrollar modelos de plan de marketing digital que sean económicamente accesible?
- 11 ¿Cuál es la herramienta crucial para implementar una política y una práctica del marketing sostenible en el contexto empresarial?

Fuente: Elaboración propia (2024)

## RESULTADO

La investigación parte de la premisa de que la transformación digital ofrece nuevas oportunidades para los emprendedores, permitiéndoles acceder al mundo empresarial de manera económica y sostenible.

Con respecto a la publicidad online y a la importancia de este en la actualidad, la mayoría de los entrevistados afirmaron que no todos los emprendimientos lo tienen presente en sus proyectos. Sin embargo, todos estuvieron de acuerdo, que la falta de conocimiento, conformismo o miedo a la innovación son los motivos por los cuales algunos proyectos quedan estancados o no resultan rentables a largo plazo.

Asimismo, se enfatiza la importancia de la sostenibilidad con el contexto empresarial, tanto desde una perspectiva ambiental como social. Además, se citan ejemplos de empresas líderes en la sostenibilidad como modelos a seguir.

“Se manifiesta que el marketing no sostenible, impulsa el consumismo, esta genera crisis en las personas sin acceso a un empleo” (E2).

La buena utilización de las redes es fundamental también en el entorno sostenible, poder dar una imagen en las redes de una empresa responsable con el medioambiente, esto también atrae nuevos consumidores.

En lo que respecta al marketing tradicional, los entrevistados manifiestan que algunos emprendedores aún se sienten seguros con sus sistemas de ventas tradicionales, esto le lleva al miedo de invertir o innovar.

“Los métodos tradicionales no van a extinguirse o terminar, como las radios, las televisiones, las revistas, más bien, se concentrarán en contenidos y segmentos más específicos, estos se innovarán” (E2, E3).

Es muy diferente la perspectiva de una microempresa que también utiliza herramientas de ventas por redes sociales, el conocimiento de dichas herramientas impulsa el crecimiento económico, por ende, al crecimiento de las MiPymes.

Se hace referencia a la adaptación de estrategias de marketing tradicional al entorno digital, aprovechando las ventajas de accesibilidad global y feedback instantáneo. Se destaca el uso de herramientas digitales como Facebook, Instagram, WhatsApp y Google

ADS para la publicidad y la generación de clientes. Cabe destacar que se reconoce la importancia de las redes sociales para llegar a la audiencia objetivo y generar ventas.

También se manifiesta algunas de sus estrategias para realizar publicidad. Entre ellas se encuentra principalmente un plan de marketing, y es fundamental estar presente en todas las plataformas e identificar el público al que uno se dirige, generando de esta manera contenidos orgánicos y generación de prospectos.

Todos los entrevistados sugirieron la implementación de políticas y prácticas del marketing sostenible, también la presencia en medios sociales y el uso de plataformas de comercio electrónico y call centers.

Las entrevistas revelan diversas estrategias y experiencias relacionadas con el marketing digital y la publicidad en el contexto de las microempresas en Paraguay. Los emprendedores comparten información sobre sus inicios, el crecimiento de sus negocios y las estrategias que están empleando para publicitar sus marcas, también lo realizan por medio de Spam de correos, Marketplace de Facebook y herramientas de Google ADS. Además, se menciona que la inversión inicial en publicidad varía según el rubro, pudiéndose ser económica pero quizás efectiva. Ej.: Marketplace de Facebook. En épocas pasadas, las microempresas no contaban con un presupuesto o no pensaban en invertir en publicidad puesto que algunos se basaban sobre pedidos directos. Sin embargo, hoy en día se puede generar presencia con una inversión mínima en las redes sociales. Un entrevistado comenta que invirtió 135.000 mil guaraníes aproximadamente en el mes, y sus ganancias fueron mucho más que lo invertido. Por lo tanto, se reconoce que las redes sociales son fundamentales para la visibilidad y el crecimiento de los negocios, especialmente para emprendedores y pequeñas empresas.

“Facebook, es el canal más rápido para emprender” (E1).

“Tener el conocimiento claro del segmento meta, los canales ideales de interacción y un correcto filtrado del tipo de comunicación y contenido que espera ese segmento” (E2).  
“Podemos empezar con Redes Sociales de manera orgánica y hacer pautajes muy medidos y ver cómo va avanzando de manera a llevarle el hilo” (E4).

También se identificaron herramientas para implementar el uso del marketing sostenible en el contexto empresarial. El marketing sostenible se menciona como una oportunidad para diferenciarse en el mercado, generar lealtad de marca y contribuir a una sociedad más sostenible. Algunas personas aún ven al marketing digital y sostenible como un gasto y no como una inversión, por lo que llevan a implementar prácticas tradicionales y no responsables. Finalmente, cabe resaltar la importancia ambos ítems se incluya dentro de las estructuras de costos del marketing.

## **DISCUSIÓN**

Se dan una serie de conceptos y pautas en base al marketing digital, también las nuevas tendencias como lo son el marketing sostenible, a modo de entrar en contexto de esta nueva tendencia, estas son las que abarcan en conjunto la sostenibilidad ambiental, social y económica actuales, poder generar conciencia en base a esta definición nos parece de gran importancia para los futuros emprendedores del país.

Es importante también destacar que, para tener un crecimiento económico efectivo de una microempresa, es importante tener un plan de marketing inicial, estar presentes en todas las plataformas de redes sociales y saber identificar el público a donde vamos a apuntar, en cuanto a este punto todos los entrevistados estuvieron de acuerdo que es

importante contar con un presupuesto, aunque sea mínimo, destinado al plan de marketing a modo de tener un mejor crecimiento empresarial.

Otro punto a considerar es la falta de conocimiento, el conformismo puede tener consecuencias significativas en las Mypimes, especialmente en el entorno competitivo y dinámico, esto limita a las empresas a alcanzar sus objetivos generales.

En los resultados obtenidos por Kwan Chung et al. (2023), en dicha investigación se tienen en cuenta a los consumidores, dando sus resultados que más de la mitad de los encuestados, utilizan con mucha frecuencia las redes sociales, y a la mitad de sus encuestados utilizan las redes sociales para realizar sus compras habituales.

Finalmente, se identifican desafíos y oportunidades relacionados con la adopción del marketing digital y la integración de prácticas sostenibles en el contexto empresarial. El análisis cualitativo de los datos destaca la importancia de la formación y el conocimiento en marketing, así como la necesidad de adaptarse a un entorno digital en constante evolución para el crecimiento y la sostenibilidad de las microempresas.

Se concluye que el marketing digital actual sufrió a lo largo de los años, significativos cambios que tenemos que interiorizarnos para poder crecer en el ámbito empresarial, en comparación a los años anteriores, actualmente no es lo mismo realizar una microempresa en la desinformación porque ahora existen diversos canales a través de internet para poder realizar un plan de proyecto y de marketing, ya no es esencial tener un presupuesto elevado para realizar un proyecto empresarial pero si se necesita de un amplio conocimiento del mismo.

El impacto que genera la presencia en las redes sociales (Instagram, Google ADS, Instagram, etc.) es muy eficaz para las pequeñas, medianas y grandes empresas y donde todo emprendedor puede empezar a publicitar su proyecto para generar visibilidad de la marca.

Nos encontramos en la era de cambio, porque lo que realizar publicidad sostenible y sustentable puede generar empatía en los clientes y atraer a consumidores potenciales.

Algunas falencias que se considera son:

- Falta de conocimiento e interés que presentan las personas que tienen la esencia emprendedora pero una actitud escéptica ante la publicidad, lo consideran como un gasto y no como una inversión.

- No aprovechar al máximo la tecnología disponible y el desinterés en su adopción y aplicación. Es preciso que las compañías modernicen sus sistemas de ventas para así automatizar el proceso de compra de los clientes. En la actualidad existen sistemas automatizados que se ocupan de todas las áreas fundamentales de la mezcla de marketing (Kotler, 2004).

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**TDMRR, FZR, MSMP:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador y su versión final.

**CKKC:** Revisión general del estudio, ajustes del borrador y versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Belz, F. M. (2012). *Sustainability Marketing: A Global Perspective*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Gail, J. B. (2013). *Marketing de sostenibilidad*. Profit Editorial I.
- Institue, A. T. (2014). *Gobernar para la sostenibilidad: La situación del mundo*. Icaria, Madrid.
- Kotler, P. &. (2003). *Fundamentos del Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2004). *Los 10 pecados capitales del marketing*. Jhon Wiley & Sons.
- Kwan Chung, C. K., Domínguez Peña, L. T., Rodas Ortiz, J. M., & Medina Colmán, D. M. (2023). Influencia del marketing digital en la decisión de compra del consumidor paraguayo, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 621-632. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4417](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4417)
- Luque, F. E., Lozano, L. A., & Quiroz, A. F. (2018). Importancia de las Técnicas del Marketing Digital. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 764-783. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732914>
- Ottman, J. (2013). *Las nuevas reglas del marketing verde*. <https://www.ecoemprende.com/las-nuevas-reglas-del-marketing-verde/>
- Prothero, A., & Fitchett, J. A. (2000). Greening Capitalism: Opportunities for a Green Commodity. *Journal of Macromarketing*, 20(1), 46-55. <https://doi.org/10.1177/0276146700201005>
- Ryan, D. (2016). *Understanding Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation*. Kogan Page Publishers.
- Selman, H. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku. <https://books.google.com.pe/books?id=kR3EDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Silva, C. G. (2015). *Marketing sostenible: Una exigencia de la sociedad y una oportunidad para las empresas*. Medallin.
- Simpson, M. P. (2012). Towards a new model of success and performance in SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 18(3), 264-285. <https://doi.org/10.1108/13552551211227675>
- Strauss, j. &. (2016). *E-marketing*. Routledge.
- Temboury-Húmera, L. (2020). Las formas de marketing tradicional vs la opinion y la experiencia real del consumidor como nuevas herramientas de marketing. [Tesis de grado]. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/37768>
- Turcotte, M. (2010). *Canadian Social Trends*. De Component of Statistics Canadá Catalogue.
- Tuten, T. &. (2017). *Social Media Marketing*. Sage Publications.

## Importancia de la innovación desde una perspectiva empresarial, 2024

### *Importance of innovation from a business perspective, 2024*

Ximena Sol Duarte Villamayor<sup>1</sup> , Natalia Luján Miranda Mendoza<sup>1</sup> , Juana Rosa Martínez Pastoriza<sup>1</sup> ,  
 Chap Kau Kwan Chung<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Duarte Villamayor, X. S., Miranda Mendoza, N. L., Martínez Pastoriza, J. R., y Kwan Chung, C. K. (2024). Importancia de la innovación desde una perspectiva empresarial, 2024. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 54-61.

Recibido: 01/03/2024. Aceptado: 10/07/2024

\*Autor correspondiente: Chap Kau Kwan Chung.  
 Email: [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py) Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El objetivo del estudio es determinar la importancia de la innovación desde una perspectiva empresarial, 2024. Se basó en un enfoque cualitativo, no experimental con corte transversal y descriptivo. Se realizó 12 entrevistas profundas (5 dueños de empresas y 7 con cargos administrativos) mediante una guía de 10 preguntas abiertas, por juicio vía online en el 2024. Los criterios de inclusión fueron: expertos y activos en las diversas áreas empresariales, con cargos estratégicos y tácticos, más participación voluntaria. Las categorizaciones que se tuvieron en cuenta en el instrumento fueron: Importancia y adopción de la innovación; y experiencias de los clientes. Los resultados más relevantes indican que la innovación es esencial en la venta de productos, ya que mejora la competitividad, incrementa la eficiencia y enriquece la experiencia del cliente. Además, la innovación permite a las empresas mantenerse relevantes en un mercado dinámico y en constante cambio. La adopción de tecnologías innovadoras puede transformar la venta de productos al ofrecer experiencias más inmersivas y personalizadas. Existe una creciente preferencia por el comercio electrónico, el uso de dispositivos móviles para realizar compras y una demanda por experiencias de compra personalizadas y convenientes. Se concluye que factores como las condiciones económicas, cultura organizacional, acceso a tecnologías avanzadas y disponibilidad de talento pueden influir significativamente en la capacidad de una empresa para innovar.

**Palabras clave:** Innovación, competitividad, tecnología

#### ABSTRACT

The objective of the study is to determine the importance of innovation from a business perspective, 2024. It was based on a qualitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive approach. 12 in-depth interviews were carried out (5 business owners and 7 with administrative positions) using a guide of 10 open questions, via online trial in 2024. The inclusion criteria were: experts and active in the various business areas, with strategic positions. and tactical, more voluntary participation. The categorizations that were taken into account in the instrument were: Importance and adoption of innovation; and customer experiences. The most relevant results indicate that innovation is essential in the sale of products, since it improves competitiveness, increases efficiency and enriches the customer experience. Furthermore, innovation allows companies to stay relevant in a dynamic and constantly changing market. The adoption of innovative technologies can transform product sales by offering more immersive and personalized experiences. There is a growing preference for e-commerce, the use of mobile devices for shopping, and a demand for personalized and convenient shopping experiences. It is concluded that factors such as economic conditions, organizational culture, access to advanced technologies and availability of talent can significantly influence a company's ability to innovate.

**Keywords:** Innovation, competitiveness, technology

## INTRODUCCIÓN

La innovación se presenta como una estrategia clave para las empresas en un entorno de cambios constantes (Acosta Castillo et al., 2020), y es conocida como el proceso de crear nuevas ideas o incorporar novedades significativas (Herkema, 2003) en productos, servicios, procesos o modelos de negocio que conduzcan a la mejora continua de una empresa (Schumpeter, 1934; Oficina Nacional de Normalización [ONN], 2020) mediante el esfuerzo de la gestión del talento humano (creatividad y la motivación) (Beristain, 2012) y la tecnología (Cano y Sánchez, 2014). Sin duda alguna, la innovación es un proceso complejo (no lineal) donde necesita apoyo de sus actores y una constante flexibilidad para su adaptación (Delgado, 2017).

Es importante señalar que Lundvall (1985) introdujo el concepto de sistema de innovación para organizar y comprender las interacciones que involucran en los procesos de innovación (Masi et al., 2021). Y varios autores afirman que las buenas prácticas realizadas dentro de la organización como lo es la cultura de innovación y Desarrollo e innovación son cruciales para la adopción del mismo (Posada et al., 2022 citado en Delgado Fernández, 2024).

Sin lugar a dudas, los avances tecnológicos, y en particular la innovación, han generado significativas transformaciones en las empresas que han adoptado estas tecnologías para asegurar su continuidad operativa y su supervivencia en el mercado (Verde, 2020 citado en Muñoz Bonilla et al., 2024).

La innovación se presenta en 4 tipos a saber (Postgrado UTP, 2018):

- En Producto/Servicio: implica realizar cambios notables en los productos/servicios actuales para mejorar sus características o desempeño.
- En Procesos: implica la introducción de nuevos métodos o la mejora de los existentes en diversas áreas como fabricación, distribución y logística, con el objetivo de aumentar la eficiencia y reducir costos.
- En Marketing: consiste en desarrollar nuevos métodos de comercialización que mejoran aspectos como el diseño, embalaje, precios, distribución y promoción de productos.
- En la Organización: se enfoca en crear nuevos métodos y estructuras dentro de la organización, como prácticas empresariales, organización del lugar de trabajo y relaciones externas.

En el aspecto práctico, los resultados de este estudio ofrecerán insights valiosos que pueden guiar a los empresarios en la adopción de enfoques innovadores que optimicen su competitividad y crecimiento. Al comprender mejor las percepciones y desafíos que enfrentan los empresarios en relación con la innovación, se podrán diseñar políticas y programas de apoyo más efectivos que promuevan un entorno propicio para la creatividad y el cambio. Además, este conocimiento permitirá a las empresas implementar prácticas innovadoras de manera más eficaz, mejorando la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad a largo plazo.

En un mundo empresarial caracterizado por la rápida evolución tecnológica y la competencia global, la innovación se ha convertido en un factor crucial para el éxito y la supervivencia de las empresas. Sin embargo, a pesar de su aparente importancia, la comprensión profunda y la implementación efectiva de la innovación varían significativamente entre diferentes sectores y regiones. En 2024, esta disparidad plantea un desafío fundamental: ¿cómo perciben y valoran los empresarios la innovación, y qué

impacto tiene realmente en sus estrategias y resultados empresariales?

La literatura existente sugiere que la innovación puede impulsar el crecimiento empresarial, mejorar la eficiencia operativa y abrir nuevas oportunidades de mercado. No obstante, también se enfrenta a barreras significativas como la resistencia al cambio, la falta de recursos y la incertidumbre económica.

Finalmente, el trabajo de investigación trata de determinar la importancia de la innovación desde una perspectiva empresarial, 2024.

## METODOLOGIA

El trabajo de investigación se basó en un enfoque cualitativo, no experimental con corte transversal y descriptivo. Se realizó 12 entrevistas profundas (5 dueños de empresas y 7 con cargos administrativos) mediante una guía de 10 preguntas abiertas, por juicio vía online en el 2024 (ver cuadro 1). Los criterios de inclusión fueron: expertos y activos en las diversas áreas empresariales, con cargos estratégicos y tácticos, más participación voluntaria. El único criterio de exclusión fue: profesionales no activos en el área laboral. Las categorizaciones que se tuvieron en cuenta en el instrumento fueron: Importancia y adopción de la innovación; y experiencias de los clientes. Se tuvo en cuenta el aspecto ético del anonimato de los entrevistados.

**Cuadro 1.** *Guía de preguntas utilizadas en la entrevista*

#	Pregunta
1	¿Cuál es su percepción sobre la importancia de la innovación en las empresas?
2	¿Cuáles son las ventajas que las empresas puede obtener mediante la implementación de la innovación?
3	¿Cuáles son las tecnologías que, en su opinión, tienen el mayor potencial para mejorar los ingresos de las empresas?
4	¿Qué tipo de innovaciones ha experimentado o utilizado recientemente?
5	¿Cuál es su perspectiva sobre la adopción de tecnologías como la realidad aumentada, la inteligencia artificial y la realidad virtual en las empresas?
6	¿Qué barreras considera que podrían dificultar la adopción de innovaciones tecnológicas en las empresas?
7	¿Qué empresas considera que están a la vanguardia en términos de innovación?
8	¿Cómo cree que la innovación podría mejorar la experiencia del cliente?
9	¿Ha observado algún cambio en los hábitos de compra debido a las innovaciones implementadas en las empresas?
10	¿Cree que la innovación es más relevante en ciertos sectores o industrias que en otros? En caso afirmativo, ¿cuáles son esos sectores y por qué?

Fuente: Elaboración Propia (2024)

## RESULTADOS

Después de haber realizado las 12 encuestas a expertos de diferentes áreas estratégicas (administrativa, marketing, entre otros) de distintas organizaciones, se presenta los siguientes resultados:

En cuanto a la percepción sobre la importancia de la innovación en las empresas. Los entrevistados mencionaron que la innovación es crucial para todos tipos de organizaciones ya que incrementa la competitividad, mejora la eficiencia operativa y

enriquece la experiencia del cliente. La capacidad de innovar permite a las empresas mantenerse relevantes en un mercado en constante evolución, adaptarse a nuevas demandas y aprovechar oportunidades emergentes.

Esta adaptabilidad y proactividad no solo fortalecen la posición de la empresa en el mercado, sino que también impulsan su crecimiento sostenible a largo plazo.

Con respecto a las ventajas que pueden obtener mediante la implementación de la innovación. Todos confirman que con la implementación de nuevas tecnologías y procesos innovadores puede llevar a la optimización de recursos, reducción de costos y aumento en la satisfacción del cliente. Además, la innovación facilita la diferenciación en el mercado, permitiendo a las empresas destacarse frente a la competencia y capturar una mayor cuota de mercado.

Cabe mencionar que las tecnologías que poseen el mayor potencial para mejorar los ingresos de las empresas son: la Inteligencia Artificial (IA), Realidad Aumentada, Realidad Virtual, Blockchain e Internet de las Cosas (IoT). Los entrevistados comentan que estas TIC tienen un gran potencial para transformar las ventas y mejorar los ingresos de las empresas, es decir, mejorar la personalización de ofertas, proporcionar mayor transparencia en las transacciones y aumentar la interactividad con los clientes.

Con respecto a los tipos de innovaciones que los entrevistados han experimentado o utilizado recientemente. Algunos citaron a la Inteligencia Artificial para personalización de experiencias mientras que otros mencionaron al comercio electrónico impulsado por IA en combinación con la Realidad Aumentada para probar los productos de forma virtual. Asimismo, la automatización de los procesos de venta también fue cruciales. Finalmente, los entrevistados consideran que la adopción de estas tecnologías puede ofrecer experiencias más inmersivas y personalizadas, mejorando significativamente la interacción con los clientes y la eficiencia operativa. Sin embargo, su implementación requiere inversiones significativas y capacitación adecuada para garantizar su éxito y maximizar sus beneficios.

Cabe destacar que entre las barreras que podrían dificultar la adopción de innovaciones tecnológicas en las empresas incluyen el alto costo de implementación, la resistencia al cambio organizacional, la falta de infraestructura adecuada y las preocupaciones por la privacidad y seguridad de los datos.

Los participantes consideran que Amazon, Alibaba, Apple y Walmart son empresas que se encuentran a la vanguardia en términos de innovación. Estas compañías utilizan tecnologías avanzadas y modelos de negocio disruptivos para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Su enfoque en la innovación les permite mantenerse competitivas y adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado, estableciendo nuevos estándares en sus respectivas industrias.

La innovación puede mejorar significativamente la experiencia del cliente al ofrecer servicios más personalizados, aumentar la eficiencia de las compras, proporcionar información en tiempo real y crear experiencias de compra más atractivas. La implementación de tecnologías innovadoras permite a las empresas interactuar de manera más efectiva con sus clientes, anticiparse a sus necesidades y ofrecer soluciones que mejoren su satisfacción y lealtad. Algunos de los entrevistados afirman que sí, se ha observado un cambio notable en los hábitos de compra debido a las innovaciones implementadas en las empresas. Los consumidores muestran una mayor preferencia por el comercio electrónico, el uso de dispositivos móviles para realizar compras y una

demanda creciente por experiencias de compra personalizadas y convenientes. Estas tendencias reflejan cómo las innovaciones tecnológicas están remodelando las expectativas y comportamientos de los consumidores.

Finalmente, la innovación es particularmente relevante en sectores como el Retail, TIC, moda y los productos de consumo debido a la alta competencia y la rápida evolución de las preferencias del consumidor.

Estos sectores deben adaptarse rápidamente a las tendencias tecnológicas y de mercado para mantenerse competitivos. La capacidad de innovar permite a las empresas en estos sectores anticipar y responder a las demandas del mercado de manera efectiva, asegurando su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

## **DISCUSIÓN**

La percepción de los entrevistados sobre la importancia de la innovación en las empresas resalta su papel fundamental en la mejora de la competitividad, eficiencia operativa y experiencia del cliente. No cabe duda que la innovación es vista como un motor crucial que permite a las organizaciones mantenerse relevantes en un mercado en constante cambio. Al adaptarse a nuevas demandas y aprovechar oportunidades emergentes, las empresas no solo fortalecen su posición en el mercado, sino que también aseguran un crecimiento sostenible a largo plazo. Esta capacidad de innovar es esencial para la supervivencia y el éxito de cualquier tipo de organización en un entorno empresarial dinámico.

Además, todos confirmaron que la implementación de nuevas tecnologías y procesos innovadores ofrece múltiples ventajas, incluyendo la optimización de recursos, reducción de costos y aumento de la satisfacción del cliente. La innovación facilita de por sí la diferenciación en el mercado, permitiendo a las empresas destacarse frente a la competencia y capturar una mayor cuota de mercado (Porter, 2008).

Asimismo, entre las tecnologías con mayor potencial para mejorar los ingresos de las empresas se destacan la Inteligencia Artificial (IA), Realidad Aumentada, Realidad Virtual, Blockchain e Internet de las Cosas (IoT). Según los entrevistados, estas tecnologías tienen el poder de transformar las ventas y mejorar los ingresos empresariales al mejorar la personalización de ofertas, proporcionar mayor transparencia en las transacciones y aumentar la interactividad con los clientes.

La adopción de estas TIC puede resultar en una mayor eficiencia y en experiencias de cliente más atractivas y satisfactorias, impulsando así el crecimiento de los ingresos y la lealtad del cliente.

Los entrevistados han experimentado o utilizado recientemente innovaciones como la Inteligencia Artificial para la personalización de experiencias, el comercio electrónico impulsado por IA, la Realidad Aumentada para probar productos de forma virtual y la automatización de los procesos de venta. Estas tecnologías ofrecen experiencias más inmersivas y personalizadas, mejorando significativamente la interacción con los clientes y la eficiencia operativa. Sin embargo, la implementación de estas innovaciones requiere inversiones significativas y capacitación adecuada para garantizar su éxito y maximizar sus beneficios, lo que resalta la importancia de una planificación estratégica y un enfoque proactivo hacia la innovación.

Las principales barreras que podrían dificultar la adopción de innovaciones tecnológicas en las empresas incluyen el alto costo de implementación, la resistencia al cambio organizacional, la falta de infraestructura adecuada y las preocupaciones por la

privacidad y seguridad de los datos. Superar estas barreras requiere una planificación cuidadosa, inversiones en infraestructura y capacitación, así como el desarrollo de una cultura organizacional que valore y promueva la innovación. La capacidad de abordar estos desafíos de manera efectiva es crucial para el éxito de la adopción de nuevas tecnologías y procesos innovadores en las empresas.

Los participantes consideran que empresas como Amazon, Alibaba, Apple y Walmart están a la vanguardia en términos de innovación. Estas compañías utilizan tecnologías avanzadas y modelos de negocio disruptivos para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Su enfoque en la innovación les permite mantenerse competitivas y adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado, estableciendo nuevos estándares en sus respectivas industrias. La capacidad de estas empresas para innovar continuamente es un factor clave en su éxito y liderazgo en el mercado global.

La innovación puede mejorar significativamente la experiencia del cliente al ofrecer servicios más personalizados, aumentar la eficiencia de las compras, proporcionar información en tiempo real y crear experiencias de compra más atractivas. La implementación de tecnologías innovadoras permite a las empresas interactuar de manera más efectiva con sus clientes, anticiparse a sus necesidades y ofrecer soluciones que mejoren su satisfacción y lealtad. La capacidad de ofrecer una experiencia del cliente superior a través de la innovación es un factor crucial para el éxito y la diferenciación en el mercado competitivo actual.

Finalmente, la innovación es particularmente relevante en sectores como el retail, la tecnología, la moda y los productos de consumo debido a la alta competencia y la rápida evolución de las preferencias del consumidor. Estos sectores deben adaptarse rápidamente a las tendencias tecnológicas y de mercado para mantenerse competitivos. La capacidad de innovar permite a las empresas en estos sectores anticipar y responder a las demandas del mercado de manera efectiva, asegurando su sostenibilidad y éxito a largo plazo. La innovación en estos sectores es esencial para mantener la relevancia y la ventaja competitiva en un entorno de negocios en constante cambio.

Se concluye que factores como las condiciones económicas, cultura organizacional, acceso a tecnologías avanzadas y disponibilidad de talento pueden influir significativamente en la capacidad de una empresa para innovar. Al considerar estos factores, se observa que las organizaciones requieren una mejora continua de su competitividad, la cual debe ser sostenida a largo plazo.

Es fundamental que todas las organizaciones consideren la innovación como una herramienta clave para crear valor tanto en sus productos y servicios como en sus procesos internos. Esto implica mejorar sus capacidades y funciones con una mejor coordinación con el entorno.

Por lo tanto, la innovación es un proceso complejo que puede manifestarse en un producto o servicio avanzado, una nueva metodología o una interpretación diferente. A menudo, provoca una revolución en la sociedad en la que se implementa. En definitiva, la innovación se refiere a algo nuevo y útil para la sociedad, que perdura lo suficiente como para generar nuevos seguidores. Es esencial que aporte un valor añadido tanto para el consumidor como para su creador.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**XSDV, NLMM, JRMP:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador y su versión final.

**CKKC:** Revisión general del estudio, ajustes del borrador y versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Acosta Castillo, V. M., Vega Morejón, B. A., González, M. L., y Carmenate Fuentes, L. P. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 1-21. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1288>
- Beristain Iñaki. (2012). *Cómo inciden en la innovación, la motivación, el ánimo y la actitud*. <https://www.gestiopolis.com/como-inciden-en-la-innovacion-la-motivacion-el-animo-y-la-actitud/>
- Cano, M., & Sánchez, G. (2014). El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas. *European Scientific Journal*, 10(28), 348-366. <http://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/4405/4202>
- Delgado, M. (2017). Enfoque para la gestión de la I+D+i en la Industria Biofarmacéutica cubana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3), 1-16. <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v28n3/rci02317.pdf>
- Delgado Fernández, M. (2024). Modelos de gestión de la innovación: conceptos, enfoques, normas y tendencias. *Ingeniería Industrial*, 45(1), 1–10. [https://www.researchgate.net/publication/378872980\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_innovacion\\_conceptos\\_enfoques\\_normas\\_y\\_tendencias](https://www.researchgate.net/publication/378872980_Modelos_de_gestion_de_la_innovacion_conceptos_enfoques_normas_y_tendencias)
- Harkema, S. (2003). *A complex adaptive perspective on learning within innovation projects*. *The Learning Organization*, 10(6), 340-346. <http://dx.doi.org/10.1108/09696470310497177>
- Lundvall, B.-Å. (1985). *Product Innovation and User-Producer Interaction*. Aalborg: Aalborg University Press. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/31613/1/626406.pdf#page=36>
- Masi, F., Rodríguez Miranda, A., Galaso, O., y Servín, B. (2021). *Determinantes de la innovación en empresas industriales del Paraguay*. Centro de Análisis y Difusión de la Economía Paraguaya, CADEP. <https://mega.nz/file/YGQIHaoR#mytIMq9YsmedArh0NE0uuysIWGG17Mx8amGpm6UslPQ>
- Muñoz Bonilla, H. A., Menassa Garrido, I. S., Rojas Coronado, L., & Espinosa Rodríguez, M. A. (2024). La innovación en el sector servicios y su relación compleja con la supervivencia empresarial. *Región Científica*, 3(1), 2024214. <https://doi.org/10.58763/rc2024214>
- Oficina Nacional de Normalización. (2020). *ISO 56002: 2019. Innovation management – Innovation management system – Guidance* (Norma Nacional idéntica con la referencia NC-ISO 14034: 2019, ICS: 03.100.01; 03.100.40; 03.100.70, abril, Traducción certificada de la Norma Internacional). Oficina Nacional de Normalización, Cuba.

- Posada, M., Tamayo, M., Carmona, C., Osorio, B., Marulanda, C., y Arbeláez, M. (2022). *Model for Innovation Management and Continuous Improvement at EFIGAS*. Proceedings of the 23rd European Conference on Knowledge Management. ECKM, 23(2), 919-927. <https://doi.org/10.34190/eckm.23.2.815>
- PostgradoUTP. (2018). *4 tipos de Innovación para lograr un cambio en tu empresa*. <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/4-tipos-de-innovacion-para-lograr-un-cambio-en-tu-empresa/>
- Porter, M. E. (2008). *The Five Competitive Forces That Shape Strategy*. Harvard Business Review, 86(1), 78-93. <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=34522>
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University.
- Verde, C. (2020). *Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes*. Colición Por La Economía Verde. Coalición Perú, 117-134. <https://econiaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

## Deducciones del Impuesto a la Renta Personal: Comparativa Paraguay-Brasil 2022

### *Personal Income Tax Deductions: Comparison Paraguay-Brazil 2022*

Lourdes Rejala Barrientos<sup>1</sup> , Guillermo de la Cruz Bogado Colmán<sup>1</sup> , Juan Carlos Fernández Valiente<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Rejala Barrientos, L., Bogado Colmán, G., Fernández Valiente, J. C. Deducciones del Impuesto a la Renta Personal: Comparativa Paraguay-Brasil 2022. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 62-68.

Recibido: 05/04/2024. Aceptado: 12/07/2024

\*Autor correspondiente: Juan Carlos Fernández

Email: [juankifer604@hotmail.com](mailto:juankifer604@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez. <https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El Impuesto a la Renta Personal (IRP) en Paraguay ha evolucionado desde su implementación hace más de una década, pasando de ser un impuesto formalizador a uno recaudador. Este estudio se centra en la comparación de las deducciones del IRP entre Paraguay y Brasil en 2022, con especial atención a la limitación de los gastos del exterior. La investigación se desarrolló como un estudio de derecho tributario comparado, utilizando un análisis de las disposiciones legales vigentes en Paraguay y Brasil. Se revisaron las normativas actuales para identificar las deducibilidades de los egresos y las formas de liquidación del IRP en ambos países. Además, se realizaron entrevistas a veinte profesionales del área contable con experiencia en el ámbito fiscal-tributario para obtener sus opiniones y recomendaciones sobre la deducibilidad de los gastos en el extranjero. El análisis reveló que tanto Paraguay como Brasil tienen disposiciones específicas para la deducibilidad de los gastos en el IRP. Sin embargo, en Paraguay, la reforma de 2019 introdujo limitaciones significativas en la deducción de los gastos realizados en el extranjero. Las entrevistas a los profesionales contables indicaron una percepción general de que los gastos en el extranjero deberían ser considerados deducibles siempre que cumplan con los requisitos mínimos establecidos para los gastos locales. La investigación concluye que los gastos en el extranjero, al igual que los locales, cumplen con los requisitos mínimos para ser considerados deducibles en el IRP en Paraguay. La limitación actual impuesta por la reforma tributaria de 2019 no refleja adecuadamente la realidad de los gastos necesarios para la generación de ingresos. Se recomienda a la Administración Tributaria de Paraguay considerar una ampliación de las deducciones de gastos en el extranjero para garantizar una mayor equidad y eficiencia en la aplicación del IRP.

**Palabras clave:** Impuesto, legislación, análisis comparativo, Paraguay

#### ABSTRACT

Personal Income Tax (IRP) in Paraguay has evolved since its implementation over a decade ago, transitioning from a formalizing tax to a revenue-generating one. This study focuses on comparing IRP deductions between Paraguay and Brazil in 2022, with particular attention to the limitations on foreign expenses. The research was conducted as a comparative tax law study, utilizing an analysis of the current legal provisions in Paraguay and Brazil. The current regulations were reviewed to identify the deductibility of expenses and the methods of calculating the IRP in both countries. Additionally, interviews were conducted with twenty accounting professionals with experience in the tax field to obtain their opinions and recommendations regarding the deductibility of foreign expenses. The analysis revealed that both Paraguay and Brazil have specific provisions for the deductibility of expenses in the IRP. However, in Paraguay, the 2019 reform introduced significant limitations on the deduction of expenses incurred abroad. Interviews with accounting professionals indicated a general perception that foreign expenses should be considered deductible as long as they meet the minimum requirements established for local expenses. The research concludes that foreign expenses, like local ones, meet the minimum requirements to be considered deductible in the IRP in Paraguay. The current limitation imposed by the 2019 tax reform does not adequately reflect the reality of necessary expenses for generating income. It is recommended that the Tax Administration of Paraguay consider expanding the deductions for foreign expenses to ensure greater equity and efficiency in the application of the IRP.

**Keywords:** Tax, legislation, comparative analyses, Paraguay

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, tanto las tasas impositivas como las estructuras fiscales pueden variar de forma amplia; existen países con tasas relativamente altas, y otras que pueden tener tasas más bajas o inclusive no cuentan con el Impuesto a la Renta Personal. En América Latina, una gran cantidad de países que la conforman cuenta con el IRP, el cual se encarga de gravar los ingresos obtenidos por las personas físicas. Pero, cada país cuenta con su propia legislación fiscal y sus disposiciones específicas.

En Paraguay, el régimen tributario nacional inicialmente no estaba comprendido un impuesto a las ganancias, con las características necesarias para gravar la ganancia o la renta de carácter personal, con la Ley de Reordenamiento Administrativo y Adecuación Fiscal - Ley N° 2421/2004 se creó el Impuesto a la Renta del Servicio de Carácter Personal, que debía entrar en vigor desde el año 2006 y postergándose hasta seis años más, este gravamen se encuentra clasificado como un impuesto directo, que lo debe asumir el propio contribuyente conforme al resultado emergente.

Con la puesta en marcha de este impuesto, y teniendo en cuenta el nivel o rango de ingreso para las personas físicas, en su implementación tuvo un papel crucial en la economía del país, pues, los colaboradores del citado impuesto debían mover el mercado interno y exigir en todas sus compras, los comprobantes de gastos para la deducción en su liquidación, es entonces que este gravamen fue visto como un impuesto formalizador de la economía paraguaya exigiendo a todos los negocios que tengan la factura legal correspondiente, pues, con esta implementación ninguna persona quería adquirir algún bien o servicio sin la entrega de la factura por su compra, sencillamente no la adquieran, por lo tanto, la informalidad fue reducida, cumpliendo así este propósito por parte de la Administración Tributaria.

El Impuesto a la Renta de Carácter Personal surge inicialmente con la Ley de Adecuación Fiscal con el objetivo que este sea un impuesto formalizador, por ende, López Larrosa (2012) lo define como: “un tributo que grava los ingresos, provenientes de actividades tales como: servicios personales, enajenación de inmuebles, venta de títulos, acciones y valores, entre otros”; posteriormente se realizaron algunas modificaciones después de la Ley N° 6380/2019 de Modernización y Simplificación del Sistema Tributario Nacional, porque esta inicia con el objetivo de simplificar la tributación de todos los sectores de la economía paraguaya, como, por ejemplo, el impuesto que era de las Rentas de las Actividades Comerciales, Industriales o de Servicios (IRACIS) y a la Renta Agropecuaria (IRAGRO) se sustituyen por el Impuesto a la Renta de las Empresas (IRE) (Mullerrat y Asín Pérez, 2019).

Esto conllevó a cambiar la clasificación del impuesto de recaudación, como los demás nuevos impuestos puestos en marcha, y a lo largo de esta década de implementación del Impuesto a la Renta se fueron ajustando los rubros en la deducibilidad de los gastos e inversiones permitidas para su liquidación, con esto se ha planteado una confusa disgregación de la particularidad de los egresos que se tienen en cuenta para la liquidación de cada impuesto en cada país.

Desde la perspectiva nacional como internacional, trajo consigo cambios muy positivos, como también trasladó a Paraguay a un camino con varios puntos ciegos, ya que, existen reglamentaciones impositivas que no estaban incluidas. Como también, generó un cambio de forma para las liquidaciones del Impuesto a la Renta Personal y las deducciones de gastos e inversiones.

Es importante analizar sobre el Impuesto a la Renta Personal en el país y sobre los gastos e inversiones que son legalmente deducibles para su liquidación, porque a lo largo de los años de su vigencia, han tenido unos cambios desde la última implementación de la Ley de Modernización y Simplificación del Sistema Tributario – Ley N° 6380/2019, que en forma específica limita la deducción de los gastos en el exterior a que sean los relacionados a la salud y educación del contribuyente y sus familiares a cargo, siempre que se pueda demostrar que dicha erogación fue real y comprobable.

Se debe realizar una previsión mayor sobre los conceptos de gastos realizados fuera del territorio nacional, aun cuando la fuente de generación de renta sea netamente nacional, pues es una necesidad real que las personas tanto contribuyentes, como familiares viajen y tengan gastos que en efectivo se abonen, ya que, las economías mundiales aún tienen un movimiento directo de efectivo en su moneda local, por lo tanto, sería sumamente trascendental para todos este logro inclusivo para el impuesto.

### **METODOLOGÍA**

Esta investigación está basada en un enfoque cualitativo, con método de estudio de casos, siendo una investigación de campo con nivel descriptivo. La recolección de datos fue a través de entrevistas, con el instrumento de cuestionario, siendo el criterio de inclusión 20 profesionales contadores expertos en el área tributaria con más de 10 años de experiencia en la profesión, quienes emitieron opiniones conforme al tema planteado, logrando destacar algunos puntos considerados importantes en la deducibilidad de gastos para la declaración de IRP, aunque sigue generando controversia la DNIT mantiene su posición fiscalista al respecto.

### **RESULTADOS**

La Ley N.º 6380/2019, denominada “De Modernización y Simplificación del Sistema Tributario Nacional”, introdujo una serie de reformas significativas en las deducciones permitidas bajo el IRP con el objetivo aumentar la eficiencia en la recaudación del impuesto para adaptar el marco legal del país a las mejores prácticas internacionales. Estas reformas insertaron limitaciones más estrictas, especialmente en cuanto a los gastos deducibles relacionados con inversiones y gastos realizados en el extranjero (ADN Digital, 2017).

Según las disposiciones actuales, se establecen que son deducibles los gastos de salud, que pueden ser consultas, medicamentos, tratamiento y derivados; y los gastos de educación del contribuyente y sus dependientes, como: matrículas, cuotas y otros gastos que se relacionen con la educación formal. Estos gastos se deducen solo si están respaldados por la documentación adecuada, como factura y recibos. (DNIT, s.f.) Aunque la introducción de la reforma ha traído como resultado un sistema más eficiente y formalizado, los contribuyentes presentan ciertos desafíos (como las restricciones de los gastos que se realizan en el extranjero), ven limitada las opciones que tienen para deducir, y eso conlleva a la afectación de su carga tributaria y sus capacidades de inversión.

El impuesto de la renta para los extranjeros se basa en el tipo de visa que posean, aquellos que tengan una visa permanente o temporal combinada con un permiso de trabajo deben pagar el IRPF sin restricciones. Aquellos no residentes solo deben pagar un 15% por cualquier ingreso cobrado en Brasil.

Los tipos impositivos se aplican sobre tramos de renta:

**Tabla 1.** *Ingresos anuales del IRPF con las tasas de retención*

Ingresos Anuales	Retención %
Hasta 22.499,13 Reales	0%
De 22.499,13 hasta 33.477,72 Reales	7,5%
De 33.477,72 hasta 44.476,74 Reales	15%
De 44.476,74 hasta 55.373,55 Reales	22,5%
Más de 55.373,55 Reales	27,5%

Fuente: Finanzas Claras, Tasas sobre el IRPF (s.f.)

A partir de las opiniones de los entrevistados, se puede realizar un análisis de las razones por las cuales los gastos en el exterior podrían ser deducibles en su totalidad:

**Equidad fiscal:** Los entrevistados argumentan que si una persona ya está pagando impuestos en el país en el que residen, debería poder deducir todos los gastos relacionados con su vida en ese país. Esto se basa en el principio de equidad fiscal, que sostiene que los impuestos deben ser justos y proporcionales a la capacidad de pago del contribuyente.

**Gastos de subsistencia:** Los entrevistados mencionaron que todos los gastos relacionados con la vida en el extranjero, como alimentación, vestimenta, salud, educación y movilidad, posiblemente sean deducibles. Estos son gastos esenciales para la supervivencia y, por lo tanto, argumentan que serán considerados en la deducción de impuestos.

**Gastos de trabajo:** Otros entrevistados sugieren que los gastos incurridos por razones de trabajo o estudio en el estudio extranjero deberán ser deducibles. Esto incluiría gastos como viáticos, alquiler, academia, hospedajes, entre otros.

**Simplificación de la liquidación de impuestos:** Indicaron que se podría establecer una tasa específica de Impuesto a la Renta Personal (IRP) para los extranjeros que tributan en Paraguay y que viven en el exterior. Esto simplificaría el proceso de liquidación de impuestos y podría hacer que sea más fácil para los contribuyentes cumplir con sus obligaciones fiscales.

**Reconocimiento de gastos reales:** Varios entrevistados argumentan que todos los gastos reales incurridos en el extranjero podrían ser deducibles, independientemente de si están relacionados con la vida, el trabajo o el estudio. Esto se basa en la idea de que los impuestos deben reflejar la realidad económica del contribuyente.

**Incentivo para la formalización:** Algunos entrevistados sugieren que permitirán una mayor deducibilidad de los gastos.

En cuanto al impacto en la Administración Tributaria, la mayoría de los entrevistados afirman que una mayor deducibilidad de los gastos en el extranjero podría llevar a una disminución de la recaudación de impuestos. Sin embargo, algunos argumentan que esto podría ser compensado por un aumento en la formalización y la base imponible. Además, algunos entrevistados sugieren que la Administración Tributaria podría mejorar sus sistemas y procedimientos para facilitar la deducción de gastos en el extranjero.

Muchos entrevistados argumentan que todos los gastos relacionados con la vida de las personas, como ser la alimentación, la vestimenta, la salud, la educación y la movilidad, deben ser deducibles. La razón principal es que estos gastos son necesarios para vivir y

trabajar en el extranjero, y, por lo tanto, se reconocerán como gastos legítimos relacionados con la generación de ingresos.

## CONCLUSIÓN

Tanto Paraguay como Brasil presentan desafíos exigentes que causan un desequilibrio en la recaudación fiscal en temas como promoción de inversión y el bienestar de sus contribuyentes. El objetivo de Paraguay con el Impuesto a la Renta Personal (IRP) fue formalizar la economía paraguaya, así incentivaban a sus contribuyentes a reportar y registrar sus ingresos personales. Mientras que, Brasil implementó el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) con la intención de establecer un sistema tributario que sea progresivo y equitativo.

Al comparar las normativas de Paraguay y Brasil sobre la deducción de gastos del exterior, se pueden observar varias diferencias clave. En Paraguay, las restricciones son más estrictas, limitando las deducciones principalmente a gastos médicos y educativos, y requiriendo una justificación exhaustiva. En Brasil, aunque también existen restricciones, la normativa es más flexible, permitiendo la deducción de una gama más amplia de gastos siempre que se justifiquen adecuadamente y estén relacionados con la generación de ingresos gravados. Ambas normativas buscan asegurar que los gastos deducidos sean legítimos y bien documentados, pero difieren en su enfoque y flexibilidad. Es importante destacar que las reformas y los ajustes legislativos reflejan un esfuerzo continuo por mejorar la transparencia y la eficiencia en la recaudación de impuestos, al tiempo que se asegura que las deducciones se realicen de manera justa y equitativa.

Uno de los hallazgos más significativos de esta investigación es la diferencia en el enfoque de las deducciones de gastos del exterior entre Paraguay y Brasil. En Paraguay, las restricciones son notablemente más estrictas, limitando las deducciones principalmente a gastos médicos y educativos, y requiriendo una justificación exhaustiva y documentación detallada. Esto puede desincentivar a los contribuyentes de reclamar deducciones legítimas debido al temor de auditorías y sanciones. Por otro lado, Brasil presenta una mayor flexibilidad, permitiendo la deducción de una variedad más amplia de gastos, siempre y cuando estos estén bien documentados y justificados.

Estas diferencias reflejan enfoques divergentes hacia la administración tributaria. Paraguay parece priorizar el control y la transparencia fiscal, mientras que Brasil busca equilibrar el control con la equidad y la accesibilidad para los contribuyentes. Sin embargo, ambos enfoques presentan desafíos significativos para los contribuyentes, quienes deben navegar por requisitos de documentación complejos y, en muchos casos, costosos.

El sistema actual de deducibilidad en Paraguay presenta ventajas como la claridad en la definición de gastos deducibles y el fomento de la formalización económica. Sin embargo, las desventajas incluyen las estrictas restricciones y la complejidad en la justificación de gastos del exterior. En Brasil, las ventajas incluyen una mayor flexibilidad y un enfoque equilibrado entre control y equidad. Las desventajas son la necesidad de cumplir con requisitos de documentación que pueden ser complicados para algunos contribuyentes.

En Paraguay, se identifican áreas de mejora en la ampliación de las categorías de gastos deducibles y la simplificación de los requisitos de documentación. En Brasil, aunque el

sistema es más flexible, todavía hay margen para mejorar en términos de simplificación de procesos y educación de los contribuyentes sobre sus derechos y obligaciones fiscales.

Para mantener y mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario, es primordial que tanto Paraguay como Brasil continúen adaptando y modernizando sus normativas fiscales. Esto incluye la ampliación de las deducciones permitidas, la simplificación de los requisitos de documentación y la mejora de la educación y asistencia a los contribuyentes. Al hacerlo, ambos países pueden asegurar un sistema tributario que no solo recaude fondos de manera efectiva, sino que también promueva la justicia social y el desarrollo económico.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**LRB, GDLCBC, JCFV:** Idea del proyecto, metodología, diseño, recolección de datos, análisis, conclusión, borrador y su versión final, revisión general del estudio, ajustes del borrador y versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADN Digital. (2017). *Historial del Impuesto a la Renta Personal*. ADN Digital. <https://www.adndigital.com.py/historial-del-impuesto-a-la-renta-personal/>
- DNIT. (s.f.). *Impuesto a la Renta Personal*. DNIT. <https://www.dnit.gov.py/web/portal-institucional/irp>
- Galarraga Gortázar, N. (2024). *Lula lanza un plan para reindustrializar Brasil con 60.000 millones en créditos blandos y subsidios*. El País. <https://elpais.com/america/2024-01-23/lula-lanza-un-plan-para-reindustrializar-brasil-con-60000-millones-en-creditos-blandos-y-subsidios.html>
- Gobierno de Brasil. (2023). *Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)*. Gobierno de Brasil. <https://abogadosenbrasil.com/irpf-en-brasil>
- Ley N° 6380/2019. *De modernización y simplificación del sistema tributario nacional*. Impuestospy.com. <https://impuestospy.com/impuestos/ley-n-6380-2019-8/>
- iProfesional. (2010). *Claves para entender el sistema tributario de Brasil y qué beneficios ofrece*. iProfesional. <https://www.iprofesional.com/impuestos/106171-claves-para-entender-el-sistema-tributario-de-brasil-y-que-beneficios-ofrece>
- Jacinto. (2023). *Guía de Fiscalidad e Impuestos en Paraguay (actualizado 2023)*. Vivir en Paraguay. <https://vivirenparaguay.com/economia/guia-de-fiscalidad-e-impuestos-en-paraguay-actualizado-2023/>
- López Larrosa, L. (2012). EL IMPUESTO A LA RENTA DEL SERVICIO DE CARÁCTER PERSONAL. *Revista Jurídica Universidad Americana*, 3, 321-334. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/revistajuridicaua/article/download/161/156/471#:~:text=El%20Impuesto%20a%20la%20Renta%20del%20Servicio%20de%20Car%C3%A1cter%20Personal,f%C3%ADsicas%20y%20las%20sociedades%20simples>

- Mullerrat, R., & Asín Pérez, I. (2019). Paraguay: reforma tributaria para el año 2020. PWC. <https://periscopiofiscalylegal.pwc.es/paraguay-reforma-tributaria-para-el-ano-2020/>
- Arias, Fidias (2012). *Proyecto de investigación*, 6ta. edición. <https://books.google.com.py/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=referencia+fidias+2012&ots=kYqMclzphb&sig=YTMKYf5B-eKswMYr3VBJJs0Yyo#v=onepage&q=referencia%20fidias%202012&f=false>
- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Barrera, J. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Centro Internacional de Estudios Avanzados Sypal y Ediciones Quirón S.A. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

## Innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay

### *Innovation and commercial expansion of a company dedicated to the commercialization of insurance policies in Paraguay*

Cynthia Laura Weisensee Samson<sup>1</sup> , Mirtha Insfrán Cibils<sup>2</sup> , Chap Kau Kwan Chung<sup>3\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad de la Integración de las Américas. Escuela de Postgrado. Asunción, Paraguay

<sup>2</sup>Universidad María Serrana. Facultad de Ciencias Empresariales. Asunción, Paraguay

<sup>3</sup>Universidad Americana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Weisensee Samson, C. L., Insfrán Cibils, M., y Kwan Chung, C. K. (2024). Innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 69-75.

Recibido: 01/03/2024. Aceptado: 10/07/2024

\*Autor correspondiente: Chap Kau Kwan Chung.  
Email: [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez.  
<https://orcid.org/0000-0002-6717-2873>  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

El objetivo principal del trabajo de investigación fue analizar las estrategias de innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y descriptivo, y empleó herramientas como el análisis FODA, el modelo de las 5 fuerzas de Porter y el Canvas estratégico. La población objetivo incluyó a clientes actuales y potenciales, agentes de ventas y reaseguradores internacionales. Los datos fueron recopilados entre marzo de 2023 y septiembre de 2024 mediante encuestas estructuradas y análisis de datos financieros históricos. Los resultados indicaron que un 65% de los clientes valoró la personalización de los seguros y un 75% consideró crucial la agilidad en la gestión de siniestros. Sin embargo, un 60% de los encuestados sugirió que se debían optimizar los canales de comunicación y atención al cliente. A nivel competitivo, el análisis de Porter destacó una alta rivalidad en el mercado y una moderada amenaza de nuevos competidores, principalmente debido a la digitalización. El análisis FODA evidenció fortalezas como la trayectoria de la empresa y su red de sucursales, pero también identificó debilidades relacionadas con la modernización tecnológica. Se concluyó que la agencia de seguros tiene un gran potencial para incrementar su participación en el mercado mediante la diversificación de productos y la mejora en la experiencia del cliente. Se recomendó invertir en tecnología, optimizar procesos internos y diseñar estrategias de marketing digital que reforzaran su posicionamiento competitivo. Asimismo, se destacó la importancia de fomentar alianzas estratégicas con entidades financieras para aumentar la cobertura y consolidar su presencia en el mercado.

**Palabras clave:** Estrategias de consolidación y expansión, Pólizas de seguros, Competitividad, Innovación, Tecnología, Plan de Marketing

#### ABSTRACT

The main objective of the research work was to analyze the innovation and commercial expansion strategies of a company dedicated to the commercialization of insurance policies in Paraguay. The study adopted a quantitative, non-experimental and descriptive approach, and used tools such as SWOT analysis, Porter's 5 forces model and the Strategic Canvas. The target population included current and potential clients, sales agents and international reinsurers. The data was collected between March 2023 and September 2024 through structured surveys and analysis of historical financial data. The results indicated that 65% of clients valued the customization of insurance and 75% considered agility in claims management to be crucial. However, 60% of respondents suggested that communication and customer service channels should be optimized. At a competitive level, Porter's analysis highlighted high rivalry in the market and a moderate threat of new competitors, mainly due to digitalization. The SWOT analysis highlighted strengths such as the company's track record and its branch network, but also identified weaknesses related to technological modernization. It was concluded that the insurance agency has great potential to increase its market share through product diversification and improved customer experience. It was recommended to invest in technology, optimize internal processes and design digital marketing strategies that would reinforce its competitive positioning. Likewise, the importance of fostering strategic alliances with financial entities to increase coverage and consolidate its presence in the market was highlighted.

**Keywords:** Consolidation and expansion strategies, Insurance policies, Competitiveness, Innovation, Technology, Marketing plan.

## INTRODUCCIÓN

En un entorno competitivo como el mercado asegurador paraguayo, caracterizado por una alta rivalidad y la necesidad de innovación constante, la consolidación y expansión de las empresas dependen de estrategias organizacionales efectivas. Toda acción empresarial tiene una finalidad (Arce Burgoa, 2010) y la estrategia considerada como una acción de naturaleza humana (Ramón et al., 2024). Según Alonso (2023), las estrategias empresariales como una condición que deben adaptarse a las condiciones del mercado, enfrentando desafíos como la presión competitiva, la digitalización y las expectativas crecientes de los consumidores.

Entre las herramientas para analizar los factores externos, internos o del sector se encuentran: En primer lugar, las cinco fuerzas de Porter que ofrece un marco para comprender el entorno del sector. Alonso (2023) describe que la rivalidad entre competidores, la amenaza de nuevos entrantes y el poder de negociación de los clientes son factores críticos en el mercado asegurador. Por su parte, Bello (2022) señala que la digitalización ha incrementado la competencia mediante la introducción de productos sustitutos, lo que obliga a las empresas a diferenciar sus servicios y mejorar la experiencia del cliente. Segundo, el análisis FODA o DAFO permite que la empresa pueda conocer las ventajas de su trayectoria y el respaldo de reaseguradores internacionales (Raeburn, 2024). En tercer lugar, el modelo PEST destaca que factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos influyen directamente en la sostenibilidad y crecimiento de las empresas. Santos (2024) resalta la importancia de estos factores en la toma de decisiones estratégicas, especialmente en mercados con marcos regulatorios cambiantes y consumidores cada vez más exigentes. Finalmente, las estrategias de diferenciación propuestas por Porter (2011), la cadena de valor (Porter, 2016) y el enfoque en la calidad del servicio son esenciales para mejorar la competitividad. En este punto, Palacios (2022) enfatiza que estas estrategias deben orientarse hacia la innovación y la personalización de productos, aspectos clave para consolidar la lealtad del cliente y garantizar un crecimiento sostenible en el sector asegurador.

En cuanto a los antecedentes, la empresa se destaca como una de las más reconocidas en el sector de seguros en Paraguay, contando con más de 50 años de experiencia que avalan su posición en el mercado. Opera en un entorno altamente competitivo y en constante evolución, impulsado por la digitalización y la diversificación de los servicios financieros. Su modelo de negocio se centra en la venta de pólizas de seguros a través de una red de sucursales ubicadas en ciudades clave como Asunción, Ciudad del Este, Encarnación y Villarrica, además de contar con el respaldo de reaseguradores internacionales que fortalecen su credibilidad.

Por lo tanto, el objetivo general es analizar las estrategias de innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay.

## METODOLOGÍA

Se enfocó en un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 12.834 afiliados a la Caja Bancaria, cooperativas y entidades privadas, entre otros grupos interesados en productos aseguradores. La muestra de 383 personas fue calculada con un 95% de nivel de confianza, un margen de error del 5% y 50% grado de heterogeneidad. La tasa de respuesta fue del 92% (352). Los criterios

de inclusión consideraron a clientes actuales y potenciales de aseguradora, afiliados a instituciones financieras, cooperativas y casas de crédito, con disposición a participar de manera voluntaria. Los criterios de exclusión incluyeron personas no activas en el mercado asegurador o aquellas que no completaron el cuestionario en su totalidad. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado compuesto por cuatro secciones y 20 ítems: Información general (5 ítems), Preferencias de seguros (6 ítems), Satisfacción del cliente (5 ítems), y Promociones y fidelización (4 ítems). El cuestionario fue aplicado de forma presencial y virtual entre enero y septiembre de 2024. Se consideraron como aspectos éticos el consentimiento informado, la confidencialidad y la privacidad de los datos, garantizando la protección de los derechos de los participantes durante todo el proceso de investigación.

## RESULTADOS

Después de haber encuestado a 383 participantes interesados en los servicios de la asegurada, se obtuvieron los siguientes resultados: En la Tabla 1 se muestra que, respecto al género, el 55,8% de los encuestados son hombres y el 44,2% son mujeres, reflejando una ligera predominancia masculina en la muestra. En cuanto al rango de edad, el 48,1% de los participantes tiene entre 23 y 27 años, el 17,3% está en el grupo de 18 a 22 años, y el 15,4% pertenece al rango de 28 a 32 años. Estos resultados destacan una representación significativa de jóvenes adultos en la muestra, lo que podría influir en las preferencias de productos aseguradores dirigidos a este grupo etario.

En términos de los tipos de seguros más adquiridos, el 50% de los encuestados opta por seguros de vida (colectivo y cancelación de deudas), mientras que un 10% elige seguros como incendio, robo, multirriesgo para hogar o comercio. Productos más específicos, como seguros para enfermedades graves o ciberseguros, son adquiridos por un 5% de los encuestados. La percepción sobre los precios de los seguros indica que el 36,5% considera los precios accesibles, el 34,6% los califica como moderados y el 21,2% los encuentra muy accesibles. Solo un 7,7% los considera caros, indicando una percepción mayoritariamente positiva respecto al costo de los productos.

Respecto a los factores más influyentes en la decisión de compra, el 61,5% de los encuestados considera que la cobertura es el elemento más importante, seguido por la proximidad a los servicios con un 19,2% y el precio de las pólizas con un 9,6%.

**Tabla 1.** Información general de los encuestados (n=383)

Información general	Respuesta (%)
Género	Hombres: 55,8; Mujeres: 44,2
Rango de edad (años)	23-27: 48,1; 18-22: 17,3; 28-32: 15,4
Tipos de seguros adquiridos	Vida: 50; Incendio/Robo/etc.: 10; Especializados: 5
Percepción de precios	Accesibles: 36,5; Moderados: 34,6; Muy accesibles: 21,2; Caros: 7,7
Factores de compra	Cobertura: 61,5; Proximidad: 19,2; Precio: 9,6

Fuente: Elaboración propia (2024)

En la tabla 2 se presenta los resultados de la sección 2, 3 y 4.

En la tabla 2 se presentan los resultados de las secciones analizadas: Tipos de Seguros, Satisfacción del Cliente, y Programas de Fidelización y Tecnología.

En cuanto a la Sección 2: Tipos de Seguros, el 50% de los encuestados selecciona seguros de vida como su principal interés, mientras que un 30% opta por seguros de

automóvil y un 10% por seguros multirriesgo (hogar, comercio). Los seguros especializados, como enfermedades graves o ciberseguros, son preferidos por el 5%, y el 5% restante menciona otros tipos de productos. Respecto al nivel de conocimiento de los encuestados sobre las opciones aseguradoras, el 58% indica tener un conocimiento moderado, el 22% un conocimiento alto, y el 20% un conocimiento bajo.

En la Sección 3: Satisfacción del Cliente, el 48% de los encuestados se encuentra satisfecho con los servicios de atención, y un 24% afirma estar muy satisfecho. Sin embargo, un 20% se siente poco satisfecho y un 8% insatisfecho. En cuanto a los tiempos de respuesta de la aseguradora, el 42% los considera adecuados, el 32% rápidos, el 18% moderados y el 8% lentos.

Respecto a la Sección 4: Programas de Fidelización y Tecnología, el 40% de los encuestados afirma haber recibido beneficios por programas de fidelización, mientras que el 60% indica que no. Entre los beneficios más valorados están los descuentos en renovaciones (50%), los sorteos exclusivos (30%) y los beneficios adicionales en pólizas (20%). En relación con la implementación de tecnologías en el servicio, el 56% de los encuestados confirma que han observado avances significativos, mientras que un 28% indica no haber percibido cambios y un 16% no está seguro.

**Tabla 2.** Respuesta porcentual de las dimensiones Tipos de Seguros, Satisfacción del Cliente, y Programas de Fidelización y Tecnología (n=383)

PREGUNTA	RESPUESTA (%)
Sección 2: tipos de seguros	
¿Cuál es el tipo de seguro más adquirido?	Vida: 50, Auto: 30, Multirriesgo: 10, Especializados: 5, Otros: 5
¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre las opciones aseguradoras?	Alto: 22, Moderado: 58, Bajo: 20
Sección 3: satisfacción del cliente	
¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio?	Muy satisfecho/a: 24, Satisfecho/a: 48, Poco satisfecho/a: 20, Insatisfecho/a: 8
¿Cómo califica los tiempos de respuesta?	Rápidos: 32, Adecuados: 42, Moderados: 18, Lentos: 8
Sección 4: programas de fidelización y tecnología	
¿Ha recibido beneficios por programas de fidelización?	Sí: 40, No: 60
¿Qué beneficios valora más?	Descuentos: 50, Sorteos: 30, Beneficios adicionales: 20
¿Ha percibido avances en tecnología?	Sí: 56, No: 28, No estoy seguro/a: 16

Fuente: Elaboración propia (2024)

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos reflejan una percepción positiva sobre el desempeño general de la aseguradora, aunque también destacan áreas críticas que requieren atención para garantizar un crecimiento sostenible en un entorno altamente competitivo.

Los hallazgos revelan una correlación positiva entre la diversificación de productos aseguradores y la satisfacción del cliente, respaldando estudios previos que destacan la importancia de personalizar la oferta para satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores (Alonso, 2023; Santos, 2024). El 50% de los encuestados elige seguros de vida como su principal opción, mientras que un 30% opta por seguros de automóvil. Sin

embargo, la baja preferencia por productos especializados, como los ciberseguros, sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación y promoción para este segmento.

En cuanto a la percepción del cliente, la mayoría (48%) se siente satisfecha con los servicios ofrecidos, pero un 20% muestra niveles de insatisfacción. Estos resultados subrayan la importancia de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los programas de fidelización, áreas mencionadas como prioritarias por los encuestados. Además, el uso de tecnologías avanzadas en los procesos operativos y en la atención al cliente es valorado positivamente por el 56% de los participantes, lo que refuerza la necesidad de continuar invirtiendo en innovación tecnológica.

La investigación también identifica oportunidades significativas en el fortalecimiento de los programas de fidelización. Aunque el 40% de los encuestados afirma haber recibido beneficios de estos programas, una mayoría indica que la implementación de descuentos más atractivos y beneficios adicionales podría aumentar la lealtad del cliente. Estos resultados coinciden con las recomendaciones de Palacios (2022), quien destaca la importancia de la fidelización para consolidar el liderazgo en mercados competitivos.

Por último, se destaca que el éxito de las estrategias de la aseguradora dependerá de su capacidad para abordar los desafíos identificados, como la modernización tecnológica, la diversificación de productos y la optimización de la experiencia del cliente. La implementación de políticas claras y programas de formación en innovación y atención al cliente representa una oportunidad para fortalecer su competitividad y sostenibilidad en el mercado asegurador.

Por lo anteriormente expuesto se concluye que, los resultados de esta investigación reafirman que la combinación de estrategias centradas en el cliente, innovación tecnológica y programas de fidelización son clave para el crecimiento de la aseguradora. Abordar estas áreas críticas permitirá a la aseguradora mantenerse como un referente en el mercado paraguayo, ofreciendo productos y servicios que generen valor tanto para los clientes como para la organización.

## CONCLUSIÓN

Después de llevar a cabo la investigación cuyo objetivo general fue analizar las estrategias de consolidación y expansión de la aseguradora en el mercado paraguayo durante el año 2024, se han obtenido resultados significativos que permiten establecer conclusiones y recomendaciones clave para la mejora y sostenibilidad de la empresa en un mercado competitivo.

Con respecto al primer objetivo específico, consistente en evaluar las preferencias y necesidades de los clientes en cuanto a productos aseguradores, se concluye que los seguros de vida y automóviles son los más adquiridos por los encuestados, representando un 50% y 30%, respectivamente. Sin embargo, se evidencia una baja demanda de productos especializados, lo que resalta la necesidad de promover estos seguros a través de estrategias de marketing más efectivas y campañas de sensibilización sobre su relevancia.

En cuanto al segundo objetivo específico, relacionado con la percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos, los resultados muestran que, si bien un 48% de los encuestados se encuentra satisfecho con los servicios de la aseguradora, un 20% expresa niveles de insatisfacción, lo que sugiere oportunidades de mejora en la atención al cliente y los tiempos de respuesta. Estos resultados destacan la importancia de implementar

tecnologías más avanzadas y de optimizar procesos internos para garantizar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad.

Por último, en relación con el tercer objetivo, enfocado en analizar la efectividad de los programas de fidelización y adopción tecnológica, se identificó que un 40% de los clientes ha recibido beneficios por su fidelidad, pero existe una necesidad de ampliar los programas de incentivos para captar y retener a más clientes. Además, aunque el 56% de los encuestados percibió avances tecnológicos, se debe continuar invirtiendo en herramientas digitales que mejoren la experiencia del cliente y agilicen la gestión de pólizas y siniestros.

Se puede concluir que la asegurada tiene un alto potencial para consolidarse como líder en el mercado asegurador paraguayo mediante la diversificación de productos, la mejora en la atención al cliente y la implementación de estrategias de fidelización efectivas. No obstante, para maximizar estos beneficios, es esencial abordar las debilidades identificadas, como la promoción de productos especializados, la optimización de los tiempos de respuesta y la expansión de los beneficios tecnológicos.

En función de las conclusiones derivadas de esta investigación, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecimiento de la Promoción de Productos Especializados: Implementar campañas educativas y de marketing dirigidas a informar a los clientes sobre los beneficios de seguros especializados, como ciberseguros y seguros para enfermedades graves.

2. Optimización de los Procesos de Atención al Cliente: Reducir los tiempos de respuesta a través de la digitalización de procesos y la capacitación del personal en el uso de tecnologías orientadas al cliente.

3. Expansión de los Programas de Fidelización: Incrementar los incentivos y beneficios para clientes frecuentes, como descuentos adicionales, programas de lealtad más atractivos y servicios personalizados.

4. Inversión en Innovación Tecnológica: Continuar desarrollando plataformas digitales para la gestión de pólizas y siniestros, asegurando una experiencia de usuario ágil y eficiente.

5. Monitoreo y Mejora Continua: Realizar evaluaciones periódicas de la percepción y satisfacción de los clientes para ajustar las estrategias de acuerdo con las demandas del mercado.

Estas conclusiones y recomendaciones buscan proporcionar una base sólida para que la aseguradora optimice sus estrategias y garantice su sostenibilidad en un mercado dinámico y exigente. La implementación de estas sugerencias fortalecerá su posicionamiento y permitirá ofrecer un valor agregado a sus clientes y colaboradores.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** Los autores aprueban la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**CLWS, MIC:** Idea, planteamiento del problema, metodología, análisis de datos, discusión y conclusión.

**CKKC:** Metodología y revisión general.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M. (2023). *Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas*. <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>
- Arce Burgoa, L. G., (2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*, 25, 191-201. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Bello, E. (2022). *Las 5 fuerzas de Porter: Qué son, ejemplos y cómo aplicarlo a tu negocio*. <https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>
- Palacios, D. (2022). *¿Cuáles son los objetivos estratégicos de una empresa? Definición y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/ejemplos-objetivos-estrategicos-empresa>
- Porter, M. (2016). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria
- Raeburn, A. (2024). *Análisis FODA: qué es y cómo usarlo (con ejemplos)*. <https://asana.com/es/resources/swot-analysis>
- Ramón, R. E., Verdezoto, M. R., y Romero, D. J. (2024). Estrategia empresarial: Una reflexión teórica. *Revista de ciencias sociales*, 30(3), 411-424. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9800784>
- Santos, D. (2024). *Crea un análisis PESTEL*. <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-pest#que-es>

## Desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del sistema de gestión tributaria en Paraguay

### *Challenges of the accounting profession; facing the failures of the tax management system in Paraguay*

María Samudio<sup>1\*</sup>, Andrea Morel<sup>1</sup>, Patricia Marín Ocampos<sup>1</sup>, Derlis Daniel Duarte Sánchez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Canindeyú, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Salto del Guairá, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Samudio M., Morel A., Marín Ocampos, P., Duarte Sánchez, D. D. Desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del sistema de gestión tributaria en Paraguay. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 76-85.

Recibido: 5/03/2024. Aceptado: 15/05/2024

\*Autor correspondiente: María Samudio  
[mariasamudio952@gmail.com](mailto:mariasamudio952@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez  
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

En Paraguay la tributación es administrada por el Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios, quien es el organismo encargado de recaudar los tributos, los profesionales tributan a través del sistema de gestión tributaria que se llama “Sistema Marangatú”, todos los contadores del Paraguay, cargan los movimientos tributarios en el sistema. En la investigación, se tuvo como objetivo principal, identificar los desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del sistema de gestión tributaria. Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo. La población estuvo compuesta por 13 contadores, propietarios de firmas contables. Se utilizó muestreo intencional y se logró a entrevistar al 100% de la población. Los principales resultados arrojan que, el sistema presenta fallas como en la presentación de declaración jurada, colapso del sistema, lentitud, no está preparado para la facturación electrónica, son algunas de las principales. En cuanto a los problemas que genera para el profesional, es la generación de multas por presentación tardía, por ineficiencia del mismo, reclamos de los bancos y clientes cuando piden informaciones, estrés, sobre carga en los trabajos. En cuanto a los desafíos que se presenta son; organizar mejor la cartera de clientes y aprovechar cuando el sistema funcione. Y pedir a través de los gremios a los organismos responsables, tolerancia al menos de 2 días para luego levantar multas. Ampliación de sistema y estabilidad en línea, que funcione en 100% para ofrecer trabajo de calidad al contribuyente. Por lo tanto, los hallazgos demuestran que existen algunas fallas del sistema, como también desafíos como anticipar los trabajos antes de los vencimientos para evitar colapso del mismo.

**Palabras clave:** Profesión contable, sistema, tributación

#### ABSTRACT

In Paraguay, taxation is managed by the Ministry of Economy and Finance, specifically through the National Directorate of Tax Revenues, which is responsible for collecting taxes. Professionals pay taxes using the tax management system called "Sistema Marangatú", where all accountants in Paraguay record their tax transactions. The main objective of the research was to identify the challenges faced by the accounting profession in light of the shortcomings of the tax management system. A qualitative, non-experimental, descriptive approach was employed. The study population consisted of 13 accountants who owned accounting firms, and intentional sampling ensured 100% participation in interviews. The primary findings indicate that the system has shortcomings such as issues with filing tax declarations, system crashes, slowness, and unpreparedness for electronic invoicing, among others. These problems lead to penalties for late submissions, inefficiencies, and complaints from banks and clients regarding information requests, resulting in stress and workload overload for professionals. Identified challenges include better organization of client portfolios and making the most of system uptime. Recommendations include lobbying through professional associations for a grace period of at least two days before imposing penalties, expanding the system, ensuring online stability, and achieving 100% functionality to provide quality service to taxpayers. Therefore, the findings demonstrate existing system flaws and highlight challenges such as anticipating workloads before deadlines to prevent system failures.

**Keywords:** Accounting profession, system, taxation

## INTRODUCCIÓN

La gestión tributaria es conocida como el conjunto de acciones creadas por la administración tributaria, orientada a diseñar incentivos fiscales, tributarios a las empresas y a los contribuyentes de baja renta, que permita lograr ventajas económicas, así mismo, existen estímulos tributarios creados para atraer a inversionistas de otros países, debido a la integración de las economías de todo el mundo (Alaña Castillo et al., 2018).

Por lo tanto, en la formación de una cultura tributaria, se pretende que los emprendedores, empresas y sociedad en general, tomen conciencia con relación al deber constitucional que tienen en aportar al Estado, con la finalidad que se dispongan de los recursos necesarios para que éste cumpla con el deber de garantizar a la ciudadanía servicios públicos, oportunos, eficaces y eficientes (Espina, 2022).

Además, según Sebá (2014), desde el punto de vista de la legalidad, para que el estado cumpla con su funciones necesario recaudar impuestos, donde los ciudadanos debidamente informados y concienciados, los aceptan y aplican voluntariamente, es por ello que desarrollar la cultura tributaria es uno de los mecanismos que ayudan a mejorar el sistema tributario, aspectos que forman parte de las capacitaciones emprendidas como extensión universitaria desde las universidades de gestión pública.

El sistema impositivo de Paraguay ha experimentado dos reformas significativas: la primera en 1991 con la ley 125/91, que introdujo el IVA y rediseñó otros impuestos, y la segunda con la ley 2421/04, enfocada en formalizar la economía y ampliar las bases tributarias. Estas reformas han incrementado la recaudación, alcanzando hasta un 12% del PIB en algunos años. A pesar de estos avances, persisten desafíos como la baja capacidad administrativa y altos niveles de evasión, estimada en alrededor del 30% para impuestos como el IVA y el comercio exterior. Para fortalecer el sistema, se propone implementar el Impuesto a la Renta Personal (IRP) de manera efectiva, combatir la evasión de forma integral, y explorar nuevas fuentes de ingresos como el IMAGRO y aumentos selectivos en impuestos internos. Estas medidas son clave para mejorar la eficiencia fiscal y apoyar un desarrollo económico más equitativo y sostenible en Paraguay (Zárate, 2010).

En este contexto, existen nuevos desafíos para el profesional contable con la implementación de la Nueva Reforma Tributaria, donde la nueva Ley N° 6380/2019 promulga la modernización y simplificación del sistema tributario, para lo cual, la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), se encuentra trabajando con la reglamentación de la misma. Dichos cambios en la operativa fiscal desembocan así también, en cambios en la operativa del profesional contable encargado de la tributación del contribuyente, por lo que los desafíos, de actualización y adaptación a la nueva legislación afectan a los mismos y no sólo a sus clientes de modo que paliar las consecuencias de esta transición es el nuevo desafío de la profesión (Romero et al., 2020).

Agrega, Maldonado et al., (2022), que la modernización y simplificación tributaria, como la ley 6380/2019, busca incrementar la equidad fiscal mediante una mayor recaudación a través de impuestos directos, fortaleciendo así programas sociales y de inversión en educación y salud. Aunque se han implementado medidas efectivas para mejorar la recaudación, como durante la pandemia, persisten desafíos como la necesidad

de adaptarse al crecimiento del comercio digital y extender la justicia tributaria a productos de consumo no esencial o dañino.

Agrega, Valenzuela Quiñonez et al., (2024), que los contadores enfrentan desafíos en Paraguay, debido a una formación académica que carece de cobertura en áreas esenciales como sistemas de información y finanzas, además de dificultades para adaptarse a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Ante la Cuarta Revolución Industrial, es crucial actualizar los planes de estudio y promover programas de capacitación continua enfocados en habilidades digitales y tecnologías emergentes. La colaboración con el sector privado y la investigación en contabilidad digital son también fundamentales para preparar a los contadores para un entorno laboral cada vez más digitalizado y exigente

Los avances tecnológicos que se han desarrollado en las últimas décadas, están cambiando la gestión de la vida comercial alrededor del mundo y la , la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), como ente encargado de controlar y fiscalizar los tributos en el Paraguay, se pone a tono con la globalización de la tecnología y en los últimos años ha ido implementando varias herramientas que ayudan y facilitan la transparencia de las operaciones comerciales realizadas por los contribuyentes (Alvarez, 2021).

En este mismo contexto, la presentación de los impuestos administrados por la “SET” ahora Dirección Nacional de Ingresos Tributarios, se presenta en el “Sistema Marangatú”, por tanto, es el sistema que la administración tributaria posee para la gestión tributaria para todos los contribuyentes del Paraguay, todos los contadores y demás usuarios usan un solo sistema en todo el territorio nacional (SET, 2023).

Por tanto, existen momentos en que el sistema presenta fallas y genera problemas con los gremios contables, en el que se realizan protestas (Bogado, 2023).

Por todo lo anterior, la problemática se plantea en la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del “Sistema Marangatú de la SET?, y como objetivo principal; identificar los desafíos de la profesión contable; frente a las fallas del sistema de gestión tributaria “Sistema Marangatú”.

## **METODOLOGÍA**

Se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo. La población estuvo compuesta por 13 contadores propietarios de firmas contables (8 de Katuete y 5 de Francisco Caballero Álvarez) el informe de los estudios contables fue, según el pago y registro de patente profesional del informe del municipio de cada ciudad. Se utilizó muestreo intencionado y se logró a entrevistar al 100% de la población. El criterio de inclusión fue, que sean contadores en ejercicio y propietarios de una firma contable. La recolección de los datos se realizó a través de visitas en las firmas contables de los mismos. Se utilizó guía de entrevista con preguntas abiertas sobre el tema en cuestión. Para el análisis de los resultados se utilizó, análisis teórico. Los resultados se presentan de forma narrativa.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados de la investigación:

**Pregunta 1. ¿Cuáles son las principales fallas o deficiencias que ha identificado en el Sistema Marangatu la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT), en tu experiencia como contador?**

- **Respuesta 1:** Fallas en la presentación de declaración jurada.
- **Respuesta 2:** Se colapsa siempre en días de presentación de declaraciones juradas, y genera multa causada por su propia ineficacia.
- **Respuesta 3:** No está preparado para almacenar información.
- **Respuesta 4:** Muchas fallas para presentar la R.G 90, demora mucho para abrir la página, también para la presentación de los informes anuales “balances”.
- **Respuesta 5:** La falta de aparición de facturas electrónicas y errores varios del sistema cuando hay vencimientos.
- **Respuesta 6:** Actualmente, es la no aparición de las facturas virtual para imputar en la rg 90.
- **Respuesta 7:** Que en días de vencimientos hay horas que no funciona.
- **Respuesta 8:** La falta de estabilidad en la línea.
- **Respuesta 9:** Las facturas Electrónica, no aparecen todas.
- **Respuesta 10:** No permite incluir Facturas. Queda colgado reiteradas caídas.
- **Respuesta 11:** La principal falla es que falla la página en día de presentación y aplican de igual forma la multa.
- **Respuesta 12:** Está saturado.
- **Respuesta 13:** Primeramente, la lentitud del “Sistema Marangatu” en los respectivos vencimientos, llega el vencimiento del contribuyente y el sistema empieza a tener fallas, no es posible la carga de datos.

**Pregunta 2. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta como contador debido a las fallas del Sistema Marangatu? ¿Podrías mencionar ejemplos?**

- **Respuesta 1:** Enfrentamos problemáticas por no poder contar con declaraciones al día caso el contribuyente solicite.
- **Respuesta 2:** Atraso de presentación
- **Respuesta 3:** Falta de respuesta a los inconvenientes y falta de información
- **Respuesta 4:** Reclamos de los bancos y empresas y los propios clientes, debidos a q al no estar al día atrasan muchos de sus negocios
- **Respuesta 5:** Pago de multas, acumuló de vencimientos, reclamos de bancos por querer los formularios y no poder pasar en tiempo y forma etc.
- **Respuesta 6:** Sin respuesta.
- **Respuesta 7:** Adaptarme a las horas que funciona el sistema. E ir creando carpetas de archivos de cada cliente e ir actualizando cada mes esos archivos de documentos.
- **Respuesta 8:** El fin de mes, es lamentable para los cierres.
- **Respuesta 9:** Muchas dificultades para poder hacer bien el trabajo
- **Respuesta 10:** Multas
- **Respuesta 11:** La carga de libros de compra y venta
- **Respuesta 12:** No se cumple con el trabajo estipulado y luego tenemos sobrecarga de trabajo.

- **Respuesta 13:** La presentación tardía de las planillas. No poder descargar las planillas de compras y ventas No se puede imputar las facturas electrónicas. No responde en su debido tiempo el sistema imposibilita el trabajo correcto.

**Pregunta 3. ¿Qué medidas o soluciones propondrían para superar los desafíos que enfrenta la profesión contable debido a las fallas del Sistema Marangatu?**

- **Respuesta 1:** debería haber tolerancia al menos de 2 días para luego levantar multas.

- **Respuesta 2:** también el cliente tiene la obligación de reportar sus facturas en fechas no muy próximas de su vencimiento, por eso una parcela de culpa tiene los clientes. Así no se acumula para el último día evitando un eventual colapso del sistema.

- **Respuesta 3:** sugerir posibles soluciones.

- **Respuesta 4:** debería ser más simple y práctico.

- **Respuesta 5:** Un sistema completo actualizado sin fallas.

- **Respuesta 6:** corregir el sistema para las presentaciones a fin.

- **Respuesta 7:** organizar mejor la cartera de clientes. Tener menos clientes y cobrar mejor honorario para ofrecer atención personalizada contador versus clientes.

- **Respuesta 8:** Ampliación de sistema y estabilidad en línea.

- **Respuesta 9:** exonerar las multas establecidas y dar más tiempo para poder cumplir con la prestación y pago, ya que hay días de vencimiento quedo da para hacer nada.

- **Respuesta 10:** un sistema eficiente ampliar plazo exonerar.

- **Respuesta 11:** la solución sería tener una página que funcione al 100%.

- **Respuesta 12:** que funcione en 100% para ofrecer trabajo de calidad al contribuyente.

- **Respuesta 13:** que crear un sistema que funcione al 100% para que ya no haya inconveniente tanto con el sistema como con el trabajo del contador.

## DISCUSIÓN

Con relación a las fallas del sistema de gestión tributaria, los resultados arrojan que existen errores, el sistema colapsa, se satura, presentan fallas en la facturación electrónica, que son los principales en el hallazgo, por todo lo anterior, en la investigación de Centrángolo & Gómez (2006), en una publicación sobre “Tributación en América Latina, en busca de una nueva agenda de reformas” han mencionado que existen un desafío en elevar el grado de informatización; en todos los países de la región el proceso de informatización ha avanzado en forma significativa.

En un estudio similar de Florentín Portillo (2020), entre las fortalezas y debilidades del sistema tributario en el Paraguay, desde la perspectiva de los empresarios, se puede concluir que en los últimos tiempos se ha aumentado el nivel de formalización del sistema. Sin embargo, son muchas las debilidades del propio sistema, entre ellas se puede determinar que las principales son la débil estructura del Estado para un adecuado y equitativo control de cumplimiento, los niveles de desconocimiento de las leyes y normas fiscales, el alto nivel de informalidad y de corrupción y la evasión fiscal. Esto deriva en círculo vicioso, donde el Estado no logra el compromiso, la seriedad y el cumplimiento de las leyes por parte del sector empresarial y la sociedad en general y, en contrapartida, el sector empresarial y social con un bajo nivel de educación, ética,

seriedad y formalidad, se manifiesta propenso a no cumplir con las leyes y normativas vigentes.

En este contexto, el progreso fundamental ha sido el uso de la informática para sistematizar los procedimientos internos de las administraciones tributarias (registro de contribuyentes, procesamiento de declaraciones y pagos, control de la recaudación, apoyos al área de fiscalización y cobranza coactiva, entre otros). Sin embargo, cabe señalar que en algunos países (Nicaragua, Uruguay, Paraguay, Honduras) no se le ha prestado todavía suficiente atención a este proceso de informatización de la administración tributaria, dada la escasez de recursos humanos calificados y presupuestarios para cubrir la inversión que esto requiere.

Con relación a los problemas que enfrenta el profesional contable, a causa de las fallas del sistema de gestión tributaria, las principales son, retrasos, multas, acumulación de trabajo, estrés laboral. Afirma, Melgarejo Cantero (2023), es importante que los contadores asuman su deber de diligencia y ética profesional al asesorar a sus clientes. Pero el problema es, que si no funciona bien la herramienta que provee el estado, se falta a estos principios éticos, porque es responsabilidad del contador de manera solidaria las actividades del contribuyente.

Además, afirma Bogado de Salvioni (2022), en un estudio similar que, las principales dificultades que mencionan tener los contadores al momento de realizar su trabajo profesional, son los cambios y/o actualizaciones constantes de las reglamentaciones tributarias, fallas e inconvenientes en el Sistema Marangatú, informalidad e incumplimiento por parte de los clientes, quienes muchas veces se muestran reacios a los cambios.

Por último, sobre las recomendaciones de mejoras del sistema que sugieren los profesionales contables, son; tolerancia en la imposición de multas, sistema completo y actualizado, organización de la cartera de clientes, ampliar el sistema y garantizar su estabilidad,

Por todo lo anterior, existen propuestas de mejoras del sistema, una de ella, menciona Santacruz (2023), la adopción de un asistente conversacional virtual (chatbots) para ser incluido en el portal de la Subsecretaría de Estado de Tributación como mecanismo de asistencia al contribuyente. Esta propuesta es importante, como mecanismo de aclaración de dudas de consultas vinculantes, por ejemplo, sería muy útil su implementación.

En este mismo contexto, en una publicación de Lemus García (2019), afirma que existen trabajos en conjunto con ayudas de Programa de Democracia y Gobernabilidad de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/Paraguay), implementado por el Centro de Estudios Ambientales y Sociales (CEAMSO), que están trabajando a través de un esfuerzo en conjunto para mejorar los procesos del sistema de gestión tributaria.

Además, en una publicación de Itaipu Binacional (2022), menciona que conjuntamente con la SET, finalizaron con éxito el proyecto de cooperación denominado “Modernización Sistema Gestión Tributaria Marangatu”, el cual inició en agosto de 2020 y tuvo como fin fortalecer el software fiscal, mediante la realización de un mantenimiento y actualización del sistema que permita incorporar los requerimientos planteados por las nuevas disposiciones legales. La iniciativa fue gestionada a través de la Asesoría de Responsabilidad Social de la Binacional y ejecutada técnicamente por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Luis Corvalán, director de TIC de la SET,

aseguró que todas las metas fueron cumplidas y el desafío fue bastante exigente, considerando que se debían poner en vigencia todos los aspectos que estipulaba la nueva ley tributaria, promulgada en el 2019. Estos son avances que se va logrando a través de un trabajo en conjunto, mientras, queda trabajar en conjunto por un Paraguay que progresas con el apoyo de todos.

A pesar de algunas fallas técnicas del sistema de gestión tributario se ha logrado avances importantes, afirma, Vera et al., (2023), la implementación de la RG 90/21 (registro electrónico de los comprobantes de ventas y compras y de ingresos y egresos en el sistema), ha mejorado la transparencia y trazabilidad de la información, lo que ha permitido un mayor control para evitar irregularidades.

Por otra parte, Valdez Arrúa & Martínez Díaz (2018), menciona los ejes centrales para la promoción de la cultura tributaria son la Información, la Formación y la Concienciación, para que se pueda crear unos mecanismos para formalizar las actividades económicas y se pueda crear una cultura tributaria de los comerciantes.

Afirma Lazaro et al., (2023), las estrategias para combatir la evasión, se destacan la modernización de las administraciones tributarias, la educación fiscal, reformas tributarias equitativas y la cooperación internacional.

A pesar de los problemas técnicos, con las innovaciones Paraguay ha logrado, importantes avances, según Dirección General de Ingresos Tributarios (2024), durante el período comprendido entre el 15 de agosto de 2023 y el 29 de febrero de 2024, la DNIT logró un notable aumento en la recaudación tributaria y aduanera, alcanzando aproximadamente G. 2.030.281 millones (USD 277 millones). Este crecimiento se atribuye a las sinergias operativas mejoradas tras la fusión de los departamentos de aduanas e impuestos internos, lo que ha permitido una mayor trazabilidad, controles más rigurosos y esfuerzos intensificados contra la evasión tributaria y el contrabando.

Por lo tanto, según Chung et al., (2023) con la existencia de una buena adaptación del contador en la era digital. El uso de las TIC permite al contador, vivir siempre al tanto de las necesidades que demanda la sociedad, el mercado, la empresa y convirtiéndose en su aliado perfecto.

En este contexto, según Von Eckstein, (2023), el rol del contador en Paraguay, está marcada tendencia a seguir disposiciones tributarias antes que las normativas contables internacionales; además, en la práctica, los empresarios priorizan los informes parciales que brinda el sistema de información interno no contable frente a los reportes financieros contables al cierre de cada periodo para la toma de decisiones. Los roles inaudibles del contador en relación de dependencia son: (1) la confección de los estados financieros y, (2) la elaboración y presentación de declaraciones juradas impositivas.

## CONCLUSIÓN

Las respuestas de los contadores, reflejan desafíos y problemas que enfrentan al utilizar el “Sistema Marangatú” en su trabajo diario. Estos problemas, van desde dificultades técnicas hasta problemas de estabilidad y saturación del sistema, lo que puede tener un impacto en su eficiencia y capacidad para cumplir con las obligaciones tributarias en tiempo y forma.

Con relación a los problemas que genera en la profesión, estos van desde retrasos en la presentación de declaraciones y multas hasta reclamos de bancos y clientes, lo que crea desafíos financieros y operativos para los contribuyentes y los profesionales contables.

Además, la falta de respuesta y la imposibilidad de acceder a información crítica también afectan la eficiencia y la calidad del trabajo contable.

Por consiguiente, también afecta la calidad y precisión de la información financiera y tributaria que debe reportarse. Estos impactos incluyen costos financieros adicionales, atrasos en los procesos, problemas en la consulta de datos y la pérdida de confiabilidad en la información. Además, afecta la reputación de los contadores y genera frustración entre los contribuyentes.

Con relación a las sugerencias de los profesionales, incluyen medidas como la tolerancia en multas, la corrección y actualización del sistema, la organización de la cartera de clientes y la exoneración de multas en casos justificados. Estas soluciones buscan mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo contable en el contexto de las fallas del Sistema Marangatú.

Por todo lo anterior, enfrentar las fallas del sistema de gestión tributaria desafía a los contadores a mantener altos estándares de diligencia y ética profesional. Aunque las dificultades como retrasos y multas son comunes, el compromiso con la transparencia y el cumplimiento legal debe prevalecer. La colaboración y adaptación constante son clave para superar estos obstáculos y promover una cultura tributaria responsable y efectiva en Paraguay.

**Conflicto de interés:** El autor declara no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** El autor aprueba la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**MS, AM, PM:** contribuyó con el diseño proyecto, en la idea general, el diseño del instrumento de recolección de datos, su aplicación, análisis, participó en la redacción del manuscrito y la revisión final.

**DDDS:** Realizó la revisión general del estudio y realizó la conversión de la tesis en formato de artículo, es orientador de las estudiantes.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alaña Castillo, T. P., Gonzaga Añazco, S. J., & Yáñez Sarmiento, M. M. (2018). Gestión tributaria a microempresarios mediante la creación del centro de asesoría caso: Umet sede Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 84-88. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202018000200084&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200084&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Alvarez, C. G. de. (2021). Implementación del sistema integrado de facturación electrónica nacional (sifen) en los contribuyentes en Paraguay. *Ciencias Económicas* ISSN- 2788-6425, 2(4). <https://revistascientificas.una.py/index.php/reco/article/view/2206>
- Bogado de Salvioni, G. (2022). Repercusiones de la Implementación De La Rg 90/21. *Revista de Facultad de Economía y Empresa de Universidad del Norte*, 18-30. <https://doi.org/doi:10.5281/zenodo.7157370>
- Bogado, J. (2023, febrero 28). *Contadores protestan contra fallas en el sistema Marangatu de la SET*. Última Hora. <https://www.ultimahora.com/contadores-protestan-contr-fallas-el-sistema-marangatu-la-set-n3050708>

- Centrángolo, O., & Gómez, J. C. (2006). *Tributación en América Latina*. CEPAL y Naciones Unidas.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/777b5528-4778-493d-8e2c-ad1dfa80e79f/content>
- Chung, C. K. K., Vargas, J. B. T., Vera, A. M. M., Encina, C. N. F., Irala, Y. D. C., Rodas, L. M. D. J. D., & Ramírez, M. R. I. de. (2023). Adaptación del Contador Público en la Era Digital. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1).  
<http://www.revistas.uninter.edu.py/index.php/multidisciplinar/article/view/23>
- Dirección General de Ingresos Tributarios. (2024). *En el mes de febrero del 2024, la DNIT logra un crecimiento positivo del 24,4% (USD 64,9 millones más)*. Portal Institucional. <https://www.dnit.gov.py/web/portal-institucional/w/en-el-mes-de-febrero-del-2024-la-dnit-logra-un-crecimiento-positivo-del-24-4-usd-64-9-millones-mas->
- Espina, W. A. P. (2022). Influencia De La Educación Universitaria En La Formación De La Cultura Tributaria Del Contador Público. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 26(1), 1-21. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357967638001/html/>
- Florentín Portillo, J. L. (2020). Conocimiento y cumplimiento tributario en el paraguay desde la perspectiva del sector empresariaL. *Contabilidad, Marketing y Empresa*, 6(1), Article 1. <https://www.unae.edu.py/ojs/index.php/facem/article/view/276>
- Itaipu Binacional. (2022). *Sistema Marangatu de la SET fue modernizado exitosamente con el respaldo de ITAIPU | ITAIPU BINACIONAL*. <https://www.itaipu.gov.py/es/sala-de-prensa/noticia/sistema-marangatu-de-la-set-fue-modernizado-exitosamente-con-el-respaldo-de-i>
- Lazaro, R. E. M., Hurtado, A. E. M., Melgarejo, J. M. S., & Acuña, W. M. (2023). Evasión Tributaria e Influencia en la Recaudación Fiscal de Empresas de Régimen General. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6513](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6513)
- Lemus García, J. E. (2019). Consultoría de apoyo A la Subsecretaría de Estado de Tributación (Set) Para la implementación gradual del sistema integrado de facturación electrónica (sifen)/ Cs 2019-502-C1. *Programa de Democracia y Gobernabilidad de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/Paraguay), implementado por el Centro de Estudios Ambientales y Sociales (CEAMSO)*. [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00XSJK.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XSJK.pdf)
- Maldonado, W. A., Villamayor, L. E., Castellano, A. V. F., & Gavilán, A. A. G. (2022). Análisis de la política impositiva basado en la ley 6380/2019 sobre modernización y simplificación tributaria e inversión en capital humano según propuesta de la subsecretaria de estado de tributación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4362](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4362)
- Melgarejo Cantero, J. (2023, abril 9). ¿Debe el contador asumir la responsabilidad por actos ilícitos de sus clientes? *UNIDA*. <https://www.unida.edu.py/2023/04/09/debe-el-contador-asumir-la-responsabilidad/>
- Romero, K. J. M., Urdapilleta, W. J. C., Marín, L. M. F., & Irala, N. E. B. (2020). Los nuevos desafíos para el profesional contable con la implementación de la nueva reforma tributaria. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 9, 41-42.  
<https://doi.org/10.26885/rcei.foro.2020.41>

- Santacruz, N. (2023). Asistente conversacional virtual (chatbots) para ser incluido en el portal de la Subsecretaría de Estado de Tributación como mecanismo de asistencia al contribuyente. *Revista de Ciencias Empresariales, Tributarias, Comerciales y Administrativas*, 1, 198-224. <https://doi.org/10.58287/rcfotriem-1-2-2022-22>
- Sebá, E. C. B. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal: La experiencia de Bogotá. *Revista Ciudades, Estados y Política*, 1(1). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456>
- SET (2023). *Sistema Marangatu—Portal Institucional—Dirección Nacional de Ingresos Tributarios*. Portal Institucional. <https://www.set.gov.py/web/portal-institucional/sistema-marangatu>
- Valdez Arrúa, N. M., & Martínez Díaz, P. (2018). La cultura tributaria como mecanismo facilitador de la formalización de los puestos de ventas en el mercado municipal de San Lorenzo. *Población y Desarrollo*, 24(46), 93-98. [https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024\(46\).093-098](https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024(46).093-098)
- Valenzuela Quiñonez, J. G., Sánchez Martínez, M., & Villalba, A. (2024). Desafíos del Contador Público Nacional en Paraguay Frente a la Cuarta Revolución Industrial. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(2), 7957-7977. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9566081>
- Vera, E. A. O., Martínez, B. M. G., Pinto, M. R. M., Muñoz, M. E. J., & Marín, F. F. C. (2023). The implementation of general resolution 90/21 in the accounting studies OF Ciudad del Este. *Revista Género e Interdisciplinaridade*, 4(05). <https://doi.org/10.51249/gei.v4i05.1693>
- Von Eckstein, J. E. D. (2023). Ejercicio de la profesión contable en Paraguay. *Desarrollo Regional (Encarnación)*, 1(1). <https://revistas.uni.edu.py/index.php/desarrolloregional/article/view/429>
- Zárate, W. (2010). Efectividad de la Política Tributaria en Paraguay. Antes y después de la Reforma. *Centro de Análisis y Difusión de la Economía Paraguaya*. <https://www.cadep.org.py/uploads/2022/05/Efectividad- Politica- Tributaria.pdf>

## Cumplimiento de ley 1535/99 en relación a recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos del primer cuatrimestre del año 2020 de una Municipalidad del Departamento de Caazapá

*Compliance with law 1535/99 regarding the collection, deposits, accounting, and custody of funds for the first quarter of 2020 in a Municipality of the Caazapá Department*

Edgar Fernando Valiente<sup>1</sup> , Ana Concepción León de Velázquez<sup>1</sup> , Vivian Giselle González Ríos<sup>1</sup>   
<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Encarnación, Facultad de Ciencias Empresariales. Encarnación, Paraguay

### Como citar/How to cite:

Valiente, E. F., León de Velázquez, A. C., González Ríos, V. G. Cumplimiento de ley 1535/99 en relación a recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos del primer cuatrimestre del año 2020 de una Municipalidad del Departamento de Caazapá. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 86-93.

Recibido: 21/03/2024. Aceptado: 01/06/2024

\*Autor correspondiente: Edgar Fernando Valiente  
Email: [edgcx\\_99@hotmail.com](mailto:edgcx_99@hotmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez   
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

### RESUMEN

Este trabajo analiza el cumplimiento de la Ley 1535/99 en relación con la recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos en una Municipalidad del Departamento de Caazapá durante el primer cuatrimestre del año 2020. La justificación de este estudio se basa en la necesidad de garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de recursos públicos, especialmente en un contexto donde Paraguay enfrenta desafíos significativos en términos de corrupción y desconfianza en la administración pública, ocupando la posición 137 de 180 en el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional en 2021. El objetivo principal de la investigación fue evaluar el grado de cumplimiento de la Ley 1535/99 en la Municipalidad. Para ello, se adoptó una metodología cuantitativa y descriptiva, con un enfoque en el análisis documental. El proceso metodológico involucró la revisión y análisis de documentos y registros financieros oficiales de la municipalidad, correspondientes al primer cuatrimestre de 2020. Se utilizó un muestreo aleatorio de dichos documentos, permitiendo una evaluación representativa de las operaciones financieras en ese período. El instrumento principal de recolección de datos fue una guía de observación de estructura, que permitió capturar información precisa sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Ley 1535/99. Este instrumento facilitó la identificación de áreas clave como la recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos, evaluando el grado de adherencia a la normativa vigente.

**Palabras clave:** Administración Financiera, Transparencia, Ley 1535/99, Gestión Municipal, Paraguay

### ABSTRACT

This study analyzes compliance with Law 1535/99 regarding the collection, deposits, accounting, and custody of funds in a municipality of the Caazapá Department during the first quarter of 2020. The justification for this research is rooted in the need to ensure transparency and efficiency in the management of public resources, particularly in a context where Paraguay faces significant challenges in terms of corruption and distrust in public administration, ranking 137th out of 180 in Transparency International's Corruption Perception Index in 2021. The main objective of the research was to evaluate the degree of compliance with Law 1535/99 in the municipality. For this purpose, a quantitative and descriptive methodology was adopted, focusing on document analysis. The methodological process involved the review and analysis of official municipal documents and financial records corresponding to the first quarter of 2020. A random sampling of these documents was conducted, enabling a representative assessment of financial operations during that period. The primary data collection tool was a structured observation guide, which allowed for the accurate capture of information on compliance with the procedures established by Law 1535/99. This tool facilitated the identification of key areas such as collection, deposits, accounting, and custody of funds, evaluating the degree of adherence to the current regulations.

**Keywords:** Financial Administration, Transparency, Law 1535/99, Municipal Management, Paraguay

## INTRODUCCIÓN

Las municipalidades son órganos de gobierno local encargados de la administración de bienes públicos y la provisión de servicios esenciales a la ciudadanía. En Paraguay, la Ley 1535/99 de Administración Financiera del Estado regula la correcta administración financiera de estas entidades, proporcionando un marco legal para la gestión de recursos municipales (Paraguay, 2019). Este estudio tiene como propósito evaluar el cumplimiento de la Ley 1535/99 en relación con la recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos durante el primer cuatrimestre del año 2020 en una Municipalidad del Departamento de Caazapá. La importancia de este análisis reside en garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de recursos públicos, fundamentales para fortalecer la confianza ciudadana y promover una administración pública responsable y eficiente.

Paraguay enfrenta un desafío significativo en términos de corrupción y desconfianza en la administración pública. Según Transparencia Internacional (2021), Paraguay se encuentra en la posición 137 de 180 en el Índice de Percepción de la Corrupción, indicando una alta percepción de corrupción. Esta situación subraya la necesidad urgente de evaluar y mejorar las prácticas de administración financiera en las municipalidades para asegurar la correcta utilización de los recursos y fomentar la transparencia y la rendición de cuentas en el gobierno local.

El presente estudio aborda la pregunta de investigación: ¿Cumple la Municipalidad con las disposiciones de la Ley 1535/99 respecto a la recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos? Esta pregunta es relevante en el contexto actual de Paraguay, donde la corrupción y la mala gestión de los recursos públicos son problemas persistentes que afectan la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas (Acosta, 2018).

La correcta administración de los recursos municipales es esencial para el desarrollo local y la provisión de servicios públicos eficientes. Evaluar el cumplimiento de la Ley 1535/99 en una Municipalidad del Departamento de Caazapá permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar recomendaciones para fortalecer la gestión financiera municipal, contribuyendo así a mejorar la confianza pública y promover una administración más transparente y eficiente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2018).

## METODOLOGÍA

Este estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo y no experimental. Se empleó un enfoque de análisis documental, complementado con un muestreo aleatorio de los documentos y registros financieros de la Municipalidad correspondientes al primer cuatrimestre de 2020. Este diseño permite una evaluación detallada del cumplimiento de las normas establecidas sin interferir en los procesos administrativos de la municipalidad (Hernández Sampieri et al., 2018).

La población estudiada incluye todos los documentos relacionados con la recaudación, depósitos y custodia de fondos generados por la Municipalidad en el periodo mencionado. Los participantes indirectos incluyen el personal administrativo y financiero de la municipalidad, aunque no se les involucró directamente en la recolección de datos.

Las variables principales son el grado de cumplimiento de los procesos de recaudación, depósitos y custodia de fondos según la Ley 1535/99. Los datos se obtuvieron de informes

financieros, registros contables y documentos oficiales de la municipalidad. Las fuentes de datos incluyeron informes mensuales de recaudación, balances financieros, registros de depósitos bancarios y auditorías internas (Paraguay, 2019).

Se utilizaron métodos estadísticos descriptivos para evaluar el grado de cumplimiento en cada área. Los datos se presentaron en forma de tablas y gráficos para facilitar la interpretación de los resultados. Se realizaron análisis de frecuencia y porcentajes para determinar el grado de cumplimiento y se utilizaron gráficos de barras y pasteles para representar visualmente las áreas de fortaleza y debilidad (Gitman & Zutter, 2018).

Para verificar el cumplimiento de Ley 1535/99 en los procesos de recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos de origen genuinos, se obtuvieron las documentaciones de: arqueos de cajas, boletas de depósitos, asientos contables y la ejecución presupuestaria. Estos fueron proveídos por los funcionarios del área de recaudaciones y contabilidad.

Partiendo de los documentos mencionados se realizaron las observaciones y análisis, por medio del muestreo aleatorio, en donde los indicadores a seguir para cada aspecto a observar (recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos) fueron tomados de la Ley 1535/99 en su Art. 35.

Para llegar a conocer el cumplimiento de la norma, se procedió a observar y luego contabilizar el cumplimiento (1) e incumplimiento (0), en forma individual por cada uno de los aspectos observados para luego agrupar los datos y analizarlos en su conjunto, donde se utilizaron los siguientes rangos de cumplimiento:

**Tabla 1.** Operacional de las variables

Aspectos Observados	Rangos de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudación de fondos</li> <li>• Depósitos de fondos</li> <li>• Contabilización y custodia de fondos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>76% - 100% Cumple siempre.</b></li> <li>• <b>51% - 75% Cumple casi siempre</b></li> <li>• <b>26% al 50% Cumple algunas veces.</b></li> <li>• <b>1% - 25% No cumple</b></li> </ul>

Fuente: Adaptado el Manual PlanningConsultoresGerenciales (1998)

Para llegar a conocer el cumplimiento de la norma, en forma general, se procedió a analizar los aspectos observados en su conjunto, usando los mismos rangos de cumplimiento anteriores.

**Tabla2.** Valoración general de cumplimiento

Variable	Cumplimiento General	Rango de Cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la ley 1535/99</li> </ul>	Cumplimiento Observado Aspecto 1 Cumplimiento Observado Aspecto 2 Cumplimiento Observado Aspecto 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>76% - 100% Cumple siempre.</b></li> <li>• <b>51% - 75% Cumple casi siempre</b></li> <li>• <b>26% al 50% Cumple algunas veces.</b></li> <li>• <b>1% - 25% No cumple</b></li> </ul>
	N	

Fuente: Adaptado el Manual PlanningConsultoresGerenciales (1998)

## RESULTADOS

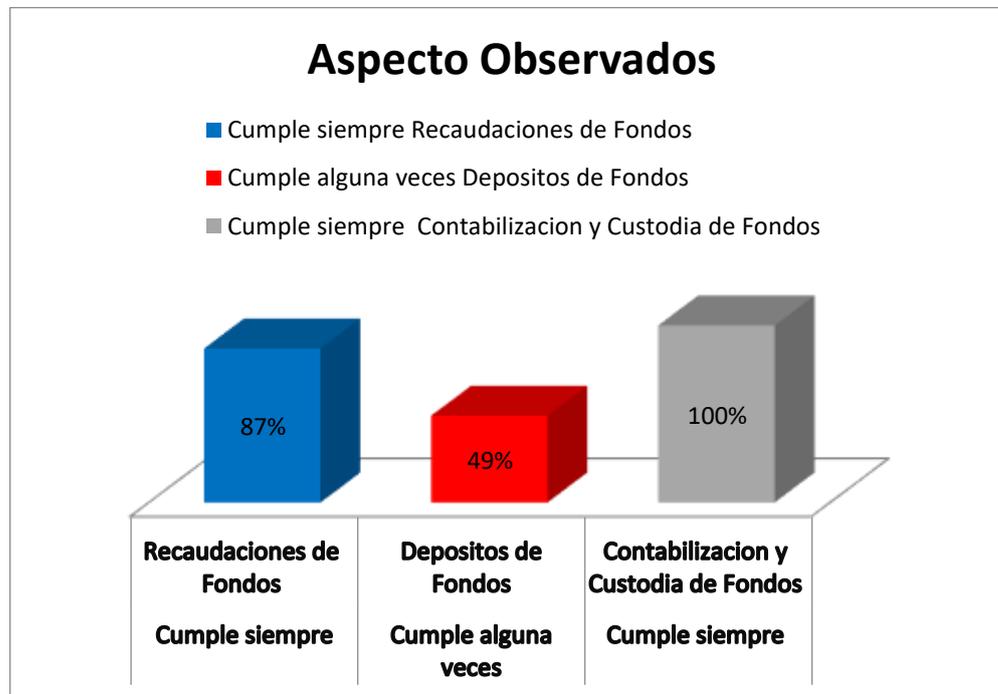
En este apartado del trabajo presentamos los resultados obtenidos a partir de la aplicación de nuestro instrumento de recolección de datos “Guía de Observación” según nuestra escala de Valoración de cumplimiento, se divide en 4 rangos de cumplimiento:

- 76% - 100% Cumple siempre
- 51% - 75% Cumple casi siempre
- 26% - 50% Cumple algunas veces
- 1% - 25% No cumple

En la gráfica 1 se presenta la distribución del cumplimiento de cada uno de los aspectos observados en donde se tomaron el 60% de cada población para las muestras estudiadas en esta investigación; en el aspecto de recaudación de fondos se puede observar un cumplimiento del 87% de las muestras que representan 40 arquezos de cajas tomadas de una población total de 66; en el aspecto de depósitos de fondos nos presenta un cumplimiento del 49% sobre una muestra de 64 boletas de depósitos compuesta de una población de 107 boletas de depósitos y en el aspecto de contabilización y custodia de fondos se observa un 100% de cumplimiento logrado por las muestras seleccionadas.

En los aspectos de recaudación de fondos, contabilización y custodia de fondos denota una similitud en el grado de cumplimiento (87% y 100%) que según nuestra escala de valoración logran una calificación de cumple siempre; en cambio en el aspecto de depósitos de fondos solo se logró una valoración de cumple algunas veces con un cumplimiento del 49%.

**Gráfico 1.** Cumplimiento de los aspectos observados



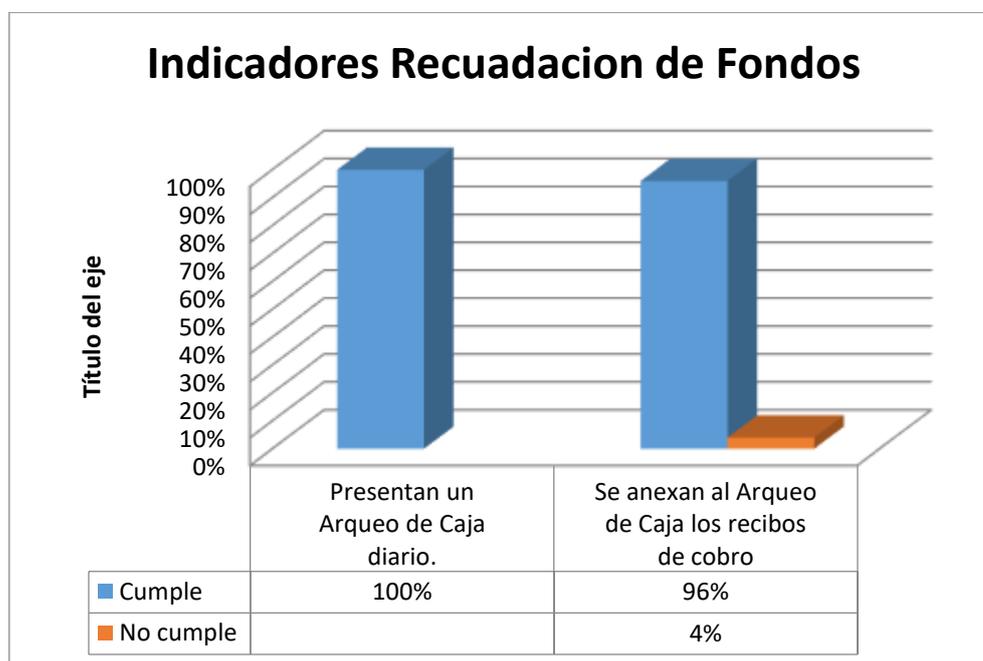
Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de valoración.

Seguidamente presentamos el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de cada uno de los aspectos estudiados:

En recaudación de fondos, fueron observados en base a nuestro instrumento de recolección de datos en dos indicadores según muestra el gráfico 2, donde se observa una mayor fortaleza de Municipalidad en realizar los arquezos de cajas diarios, y una debilidad

en el siguiente indicador en el cual se detectó arqueos de cajas sin documentos respaldatorios que pudieran demostrar la integridad de los depósitos bancarios.

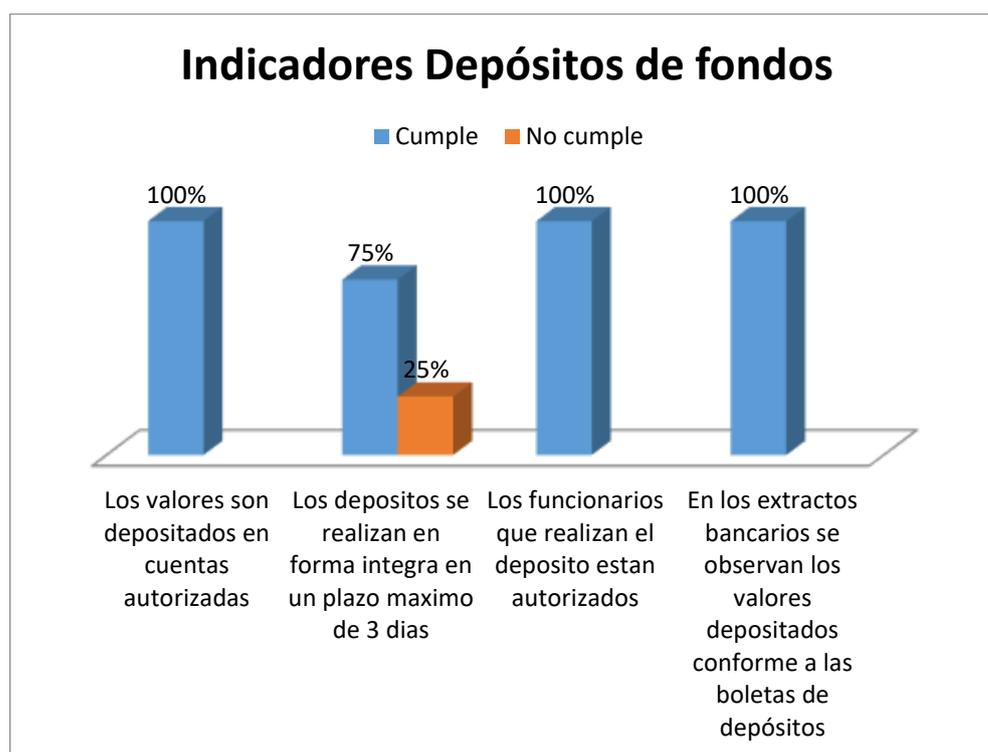
**Gráfico 2. Indicadores Recaudación de Fondos**



Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de valoración.

En el gráfico 3, el cuadro de indicadores está compuesto por 4 ítems que fueron observados en el aspecto de depósitos de fondos, se observa una mayor debilidad en los depósitos que realiza la Municipalidad, se pudo observar que no se realizaron los depósitos diarios íntegramente como menciona la Ley; en los demás indicadores se pudo constatar que si cumplen con las exigencias.

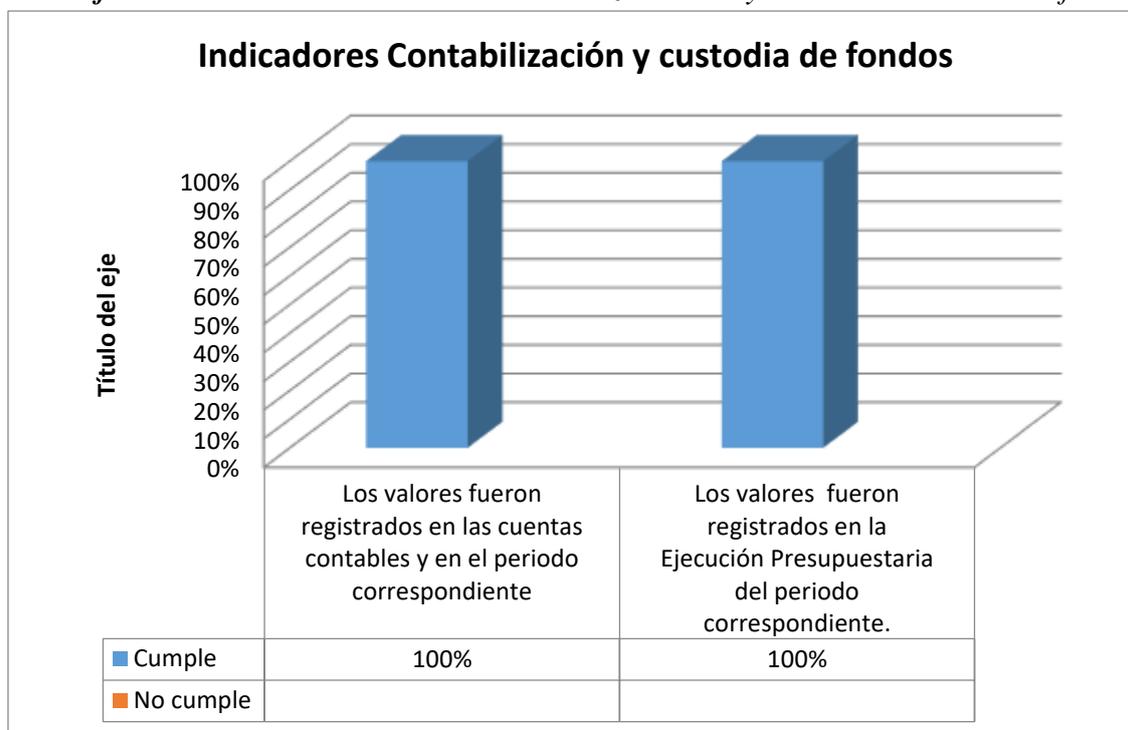
**Gráfico 3. Indicadores Depósitos de fondos**



Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de valoración

En el aspecto de Contabilización y custodia de fondo, se realizó la observación en base a dos indicadores según muestra en el gráfico 4; se logró el 100% de cumplimiento en cada indicador, demostrando la fortaleza de la institución en cuanto a la contabilización y custodia de sus fondos.

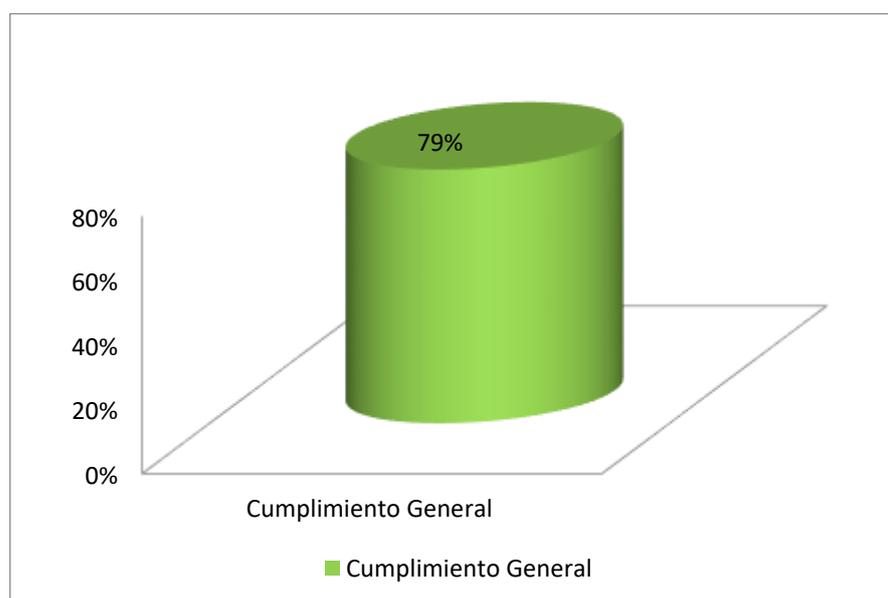
**Gráfico 4. Indicadores Contabilización y custodia de fondos**



Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de valoración.

Finalmente, una vez valorado todos los aspectos anteriores, aplicando nuestra tabla de valoración general, nos arroja un 79% de cumplimiento, que representa una calificación de cumple siempre para la Municipalidad con las exigencias de la Ley 1535/99 en relación a recaudación, depósitos, contabilización y custodia de fondos del primer cuatrimestre del año 2021.

**Gráfico 5. Cumplimiento General**



Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de valoración

Tras el análisis de los resultados, podemos observar tal como apareció en la ilustración 3, en donde se evidencia el grado de menor cumplimiento en cuando a los depósitos de fondos, no así en los demás aspectos que se evidenció un grado de cumplimiento mayor; sin embargo al analizar este resultado que arroja los depósitos de fondos, se puede suponer que los demás aspectos observados ( Contabilización y custodia de Fondos) no están íntegramente correctos, en vista a que los montos depositados no se realizan en forma íntegra como exige la Ley. Esta Ley, en su artículo 35 establece para las instituciones públicas procesos a seguir para la programación y administración de caja de los ingresos genuinos, si dentro de los procesos uno de ellos se detecta con inconsistencias los demás procesos siguientes ya no reflejaran íntegramente el resultado. Este hecho queda evidenciado ya que en el aspecto de Contabilización y Custodia de fondos fueron observados los procesos realizados, no así la verificación íntegra de los recursos.

## DISCUSIÓN

La Transparencia Internacional (TI) ubica a Paraguay en un puesto desfavorable dentro del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), debido a la corrupción prevalente en las instituciones públicas del país. Uno de los factores que contribuye a esta posición es el incumplimiento de las leyes vigentes por parte de estas instituciones. La Municipalidad ha sido objeto de pedidos de intervención por parte de la Contraloría General de la República por sospechas de corrupción, lo que refuerza la percepción negativa de Paraguay en el ranking de corrupción.

La Ley 1535/99, en su artículo 35, establece procedimientos claros para la administración adecuada de los ingresos genuinos de una institución pública. Sin embargo, nuestra investigación ha revelado incumplimientos en varios aspectos evaluados. En la recaudación de fondos, se identificaron arqueos de cajas sin los documentos respaldatorios correspondientes. Aunque el grado de cumplimiento fue mayor en el caso de los depósitos de fondos, se observaron discrepancias en los montos depositados, y el cumplimiento en este aspecto alcanzó solo el 49%. Esto es preocupante, ya que los depósitos de fondos son actividades manuales realizadas por funcionarios específicos, según lo establece la Ley. En contraste, la contabilización y custodia de fondos mostró un 100% de cumplimiento, ya que este proceso se realiza automáticamente por el sistema basado en los datos ingresados.

El cumplimiento de los aspectos observados sigue una cadena de procesos; si uno de ellos presenta inconsistencias, afecta a los demás, incluso si estos muestran altos niveles de cumplimiento individualmente. Esto significa que, a nivel global, no se está cumpliendo completamente con lo que exige la Ley.

Es crucial que las instituciones públicas mantengan un cumplimiento del 100% de sus obligaciones legales, especialmente en la administración de fondos públicos, ya que estos factores generan confianza o desconfianza entre los contribuyentes, impactando directamente en la recaudación de impuestos y la capacidad de las instituciones para alcanzar sus objetivos.

Futuros estudios deberían ampliar la investigación a otros sectores, lo que ayudaría a comprender mejor las causas de los incumplimientos detectados y fortalecer los procesos administrativos de manera efectiva.

**Conflicto de interés:** El autor declara no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** El autor aprueba la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

**EFV:** contribuyó con el diseño proyecto, en la idea general, el diseño del instrumento de recolección de datos, su aplicación, análisis, participó en la redacción del manuscrito y la revisión final.

**VGGR, ACLV:** Realizó la revisión general del estudio y realizó la conversión de la tesis en formato de artículo.

**Financiamiento:** financiación propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, H. (2018). El rol de las PYMES en la economía paraguaya. *Revista de Economía y Negocios*, 15(2), 45-56.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2018). *Principios de administración financiera* (14ª ed.). Pearson Education Limited.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Ley N° 6380 (2019). *De Modernización y Simplificación del Sistema Tributario Nacional*. <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/9332/ley-n-6380-de-modernizacion-y-simplificacion-del-sistema-tributario-nacional>
- Transparencia Internacional. (2021). *Índice de Percepción de la Corrupción 2021*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2021>

## La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica

### *The survey as an instrument for data collection, reliability and validity in scientific research*

Derlis Daniel Duarte Sánchez<sup>1</sup> , Rafaela Guerrero Barreto<sup>1\*</sup>   
<sup>1</sup>Universidad Nacional de Canindeyú, FCA. Saltos del Guairá, Paraguay

#### Como citar/How to cite:

Duarte Sánchez D. D., & Guerrero Barreto, R. La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativa*, 3(2), 94-107.

Recibido: 16/04/2024. Aceptado: 15/06/2024

\*Autor correspondiente: Rafaela Guerrero Barreto  
Email: [guerrerafaela.48@gmail.com](mailto:guerrerafaela.48@gmail.com)

Editor responsable: Derlis Daniel Duarte Sánchez   
[derlisduarte@fotriem.edu.py](mailto:derlisduarte@fotriem.edu.py). Instituto Superior de Formación Tributaria, Comercial y Administrativa (FOTRIEM). Asunción, Paraguay

#### RESUMEN

La encuesta en la investigación científica se define como una técnica que emplea un conjunto de procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población. En la investigación, se tuvo como objetivo describir tipos de encuestas aplicados a la investigación científica. Para lo cual, se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, descriptivo de revisión de literatura, se revisaron 30 artículos científicos del tema en cuestión. El hallazgo principal de este artículo, destaca la evolución de la encuesta como una técnica crucial en la investigación social, extendiéndose más allá de los límites científicos para convertirse en un instrumento integral en diversas disciplinas. Se resalta la importancia del cuestionario como el núcleo de la encuesta, funcionando no solo como un conjunto de preguntas, sino como un instrumento meticuloso para medir una realidad específica desde una perspectiva cuantitativa. Además, se subraya el papel fundamental de la encuesta en la toma de decisiones estratégicas para organizaciones contemporáneas, evidenciando su capacidad para obtener y procesar datos de manera rápida y eficiente. El trabajo también plantea la necesidad de considerar cuidadosamente la elección entre diferentes diseños y métodos de encuesta, evaluando sus ventajas y limitaciones en función de los objetivos específicos de la investigación.

**Palabras clave:** instrumento, metodología, tipos

#### ABSTRACT

The survey in scientific research is defined as a technique that employs a set of standardized procedures to collect and analyze data from a representative sample of a population. The aim of the research was to describe types of surveys applied to scientific research. For this purpose, a qualitative, descriptive literature review methodology was used, reviewing 30 scientific articles on the subject in question. The main finding of this article highlights the evolution of the survey as a crucial technique in social research, extending beyond scientific boundaries to become a comprehensive tool in various disciplines. The importance of the questionnaire is emphasized as the core of the survey, functioning not only as a set of questions but as a meticulous instrument for measuring a specific reality from a quantitative perspective. Furthermore, the fundamental role of the survey in strategic decision-making for contemporary organizations is underscored, demonstrating its capacity to obtain and process data quickly and efficiently. The work also raises the need to carefully consider the choice between different survey designs and methods, evaluating their advantages and limitations based on the specific objectives of the research.

**Keywords:** instrument, methodology, types

## INTRODUCCIÓN

El primer paso al planificar un estudio de investigación es formular una pregunta científica adecuada que responda a un problema común en un contexto específico. Esta pregunta es fundamental para cualquier investigación y debe centrarse, en nuestro caso, en problemas específicos (Sánchez et al., 2021).

Luego, se debe elegir la población y muestra a estudiar; según López (2004) la población es el punto de partida de toda investigación. A partir de ella, definimos qué queremos estudiar y establecemos los límites de nuestro análisis. La muestra es una herramienta que nos permite trabajar con una porción más manejable de la población, facilitando la recolección y el análisis de datos. Finalmente, el muestreo es el método que utilizamos para seleccionar esa muestra de manera rigurosa y objetiva.

El otro paso a seguir es elegir un instrumento y técnica de recolección de datos, afirma López (2004), que las técnicas e instrumentos proporcionan una mayor profundidad de búsqueda de informaciones para la elaboración de los resultados.

Es allí, donde entra la encuesta, como técnica insigne de investigación social, ha dejado su marca en el campo de la Sociología y las Ciencias Sociales, trascendiendo más allá del ámbito estricto de la investigación científica. De hecho, se erige como el instrumento fundamental en el quehacer científico, coordinando de manera integral múltiples técnicas específicas (López Roldán & Fachelli, 2021).

Según Stantcheva (2023), las encuestas son un método esencial para obtener información sobre factores que de otro modo serían invisibles, como las percepciones, los conocimientos y las creencias, las actitudes y el razonamiento. Estos factores son determinantes críticos de los resultados sociales, económicos y políticos. Las encuestas no son simplemente una herramienta de investigación ni una forma de recopilar datos. En cambio, implican la creación del proceso que generará los datos, lo que permite al investigador crear su propia variación identificable y controlada.

Este método, conocido como encuesta, ha evolucionado para convertirse en una herramienta esencial para el estudio de las complejas relaciones sociales. Organizaciones contemporáneas, ya sean de índole política, económica o social, consideran esta técnica como indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones estratégicas fundamentadas (Lopez Romo, 1998).

En el núcleo de la encuesta se encuentra el cuestionario, una serie de preguntas cuidadosamente elaboradas con el fin de aplicarse dentro de este marco investigativo (Avila et al., 2020). Este cuestionario, no es simplemente un conjunto de interrogantes; más bien, representa el objetivo mismo de la encuesta cuando se aborda desde una perspectiva cuantitativa. Funciona como un instrumento meticuloso de medición de una realidad particular (Guix, 2004).

En esencia, la encuesta se convierte en un enfoque empírico adicional para la investigación, implicando la creación y aplicación masiva de cuestionarios. Este enfoque facilita la obtención de opiniones y evaluaciones de los individuos seleccionados en la muestra con respecto a asuntos específicos (Pascual et al., 2021).

La técnica de encuesta, ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, destaca por su capacidad para obtener y procesar datos de manera rápida y eficaz. Se define como un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación que recopila y analiza datos de una muestra representativa de una población más amplia. Este proceso

tiene como objetivo explorar, describir, predecir y/o explicar diversas características (Casas Anguita et al., 2002).

Por otro lado, las reflexiones de Ther Ríos, (2004), sobre la encuesta, añaden una capa adicional a la comprensión de esta técnica. Según su perspectiva, la encuesta no solo recoge opiniones, sino que también las genera, influyendo así en la configuración de lo social. La extracción de la muestra y la frecuente utilización de la encuesta en diversas esferas pueden dar lugar a una reducción de la riqueza social, reflejando potencialmente una acción excluyente hacia ciertos grupos de sujetos.

De lo anterior, este artículo tiene como pregunta principal ¿Cuáles son los tipos de encuestas aplicados a la investigación científica? Y como objetivo, describir tipos de encuestas aplicados a la investigación científica.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para la elaboración del trabajo se ha utilizado una metodología de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, explicativo y de revisión de literatura, según Arnau Sabatés & Sala Roca (2020), la revisión de la literatura es una fase imprescindible, en cualquier trabajo de investigación, puesto que nos ayuda a situar la investigación y a sustentarla teórica y conceptualmente a partir de lo que otros investigadores e investigadoras han escrito previamente sobre la temática.

Se buscó la información en *Google Académico*, con las siguientes palabras clave; en español “*encuestas, tipos, validaciones, pruebas estadísticas, análisis de datos, validación de datos*” en inglés; “*surveys, types, validations, statistical tests, data analysis, data validation*”.

Se incluyó 30 trabajos que fueron publicados como artículos científicos, ensayos y otros. Este proceso permitió identificar las principales tendencias, desafíos y mejores prácticas en el campo, lo que a su vez orientó el diseño y desarrollo de la presente investigación. Los resultados se presentan de forma narrativa, conforme a la revisión y categoría de análisis.

## **RESULTADOS**

A continuación, se presentan algunas cuestiones;

### **Secuencia del cuestionario**

Los autores Herbas Torrico & Rocha Gonzales (2018), recomiendan que, para establecer el orden de un cuestionario, se recomienda: (a) situar las preguntas demográficas al inicio o al final de la encuesta; (b) agrupar las respuestas que estén conceptualmente relacionadas, ya que es complicado para los encuestados mantener la coherencia; (c) limitar a un máximo de tres preguntas por variable de análisis (evite hacer demasiadas preguntas y, sobre todo, no haga perder tiempo a los encuestados); (d) ubicar las preguntas que el encuestado podría preferir no responder en la parte central de la sección de información básica; (e) considerar cómo una pregunta puede influir en las que vienen después; (f) colocar las preguntas que mencionan el nombre del producto al final del cuestionario; y (g) organizar las preguntas de manera lógica, evitando cambios abruptos de tema que puedan confundir al encuestado.

Las encuestas que utilizan un lenguaje claro, inequívoco, simple y bien articulado registran respuestas precisas. Una encuesta bien diseñada tiene en cuenta la cultura, el idioma y la conveniencia del grupo demográfico objetivo. La edad, la región, el país y la

ocupación de la población objetivo también se tienen en cuenta antes de construir una encuesta. Se mantiene la coherencia en los términos utilizados en la encuesta y se evitan las abreviaturas para permitir que los encuestados comprendan claramente la pregunta que se está respondiendo (Gaur et al., 2020).

## **Tipos de encuestas**

### **Según los tipos de preguntas**

Según Casas Anguita et al., (2003), el cuestionario presenta diversos tipos de preguntas que varían según la respuesta que se espera del encuestado, la naturaleza del contenido y su función. En términos de la respuesta esperada del encuestado, las preguntas se pueden clasificar en dos categorías principales;

#### **Las preguntas cerradas o dicotómicas**

También conocidas como pre codificadas o de respuesta fija, requieren que el encuestado elija entre opciones específicas, como "sí-no", "verdadero-falso" o "de acuerdo-en desacuerdo". Aunque estas preguntas ofrecen la ventaja de respuestas y codificación sencillas, su limitación radica en la información proporcionada.

#### **Las preguntas de elección múltiple o Escala de Likert**

Existen tres tipos distintos. Primero, las preguntas de abanico de respuestas presentan al encuestado una serie exhaustiva y mutuamente excluyente de opciones de respuesta. En segundo lugar, las preguntas de abanico de respuestas con un ítem abierto permiten al encuestado añadir opciones no contempladas en las alternativas ofrecidas, siendo apropiadas cuando la exhaustividad no está garantizada. Finalmente, las preguntas de estimación proporcionan respuestas graduadas en intensidad sobre el punto de información deseado. Según Feijó et al., (2020), este método es lo más utilizado en investigaciones cuantitativas.

De lo anterior, según Fernández Núñez (2007), las preguntas cerradas proporcionan un marco estructurado para recopilar datos cuantitativos. Al ofrecer opciones de respuesta preestablecidas, facilitan el análisis estadístico. Sin embargo, esta estructura puede limitar la riqueza de las respuestas, ya que los encuestados pueden sentirse constreñidos a elegir una opción que no representa completamente su opinión. La elaboración de preguntas cerradas requiere un cuidadoso diseño, pero una vez formuladas, su análisis es relativamente sencillo."

#### **Las preguntas abiertas**

Según O'Cathain & Thomas (2004), las preguntas abiertas ofrecen gran flexibilidad, permitiendo a los encuestados expresar sus opiniones de manera libre y detallada. Además de revelar temas inesperados, complementan las preguntas cerradas al profundizar en las respuestas. Actúan como una 'red de seguridad', identificando lagunas en el cuestionario.

Los beneficios son múltiples: proporcionan datos cualitativos ricos, descubren nuevos temas de investigación y validan los hallazgos obtenidos con preguntas cerradas. Sin embargo, requieren un análisis más complejo y demandan más tiempo. Los investigadores deben estar preparados para responder a las inquietudes planteadas por los encuestados.

## **Según la función de la forma**

Según Feria Avila et al., (2020), dependiendo del nivel de interacción entre el investigador y los encuestados, las encuestas pueden clasificarse en dos tipos principales:

### **Encuestas personales**

En este caso, el investigador se involucra directamente en la aplicación de la encuesta, interactuando cara a cara con los participantes. Esto permite aclarar dudas, observar el lenguaje corporal y obtener información más rica.

### **Encuestas por envío**

A diferencia de las anteriores, en este tipo de encuestas el investigador envía el cuestionario a los participantes a través de distintos medios, como correo postal o electrónico. La ventaja es que se puede llegar a un mayor número de personas, pero se pierde la posibilidad de una interacción directa."

### **La encuesta personal**

En la investigación social mediante encuestas, el investigador se enfrenta a diversas y numerosas dificultades para lograr el propósito. En ocasiones, se pasa por alto que el éxito de una encuesta depende en gran medida del desempeño del mismo, que se fundamenta en una preparación adecuada en la técnica de recolección de datos y, de igual importancia, en la meticulosa localización y selección del posible encuestado. Estas circunstancias convierten la aplicación personal del instrumento en una tarea casi equivalente a la investigación. Se deben abordar problemas como viviendas vacías o ausentes, obstáculos físicos o humanos en edificios y urbanizaciones, así como la resistencia de la población a ser encuestada. Acceder y obtener información del ciudadano resulta muy complicado. La falta de respuesta es un desafío que debemos afrontar, ya que afecta directamente la capacidad de extrapolar los resultados de la encuesta al conjunto de la población (Villuendas, 2005).

### **La encuesta telefónica y por internet**

El autor Díaz de Rada, (2010), hasta hace pocos años, todas las encuestas se llevaban a cabo de manera presencial, cara a cara con el entrevistado. Esta dinámica cambió en la década de los ochenta del siglo pasado con la amplia adopción de encuestas telefónicas. Posteriormente, se produjo otra transformación significativa en los métodos de recopilación de información debido al auge de Internet. La expansión masiva de Internet en los países desarrollados dio lugar, en la última década del siglo XX, a los primeros intentos de realizar encuestas virtuales a través de la red.

En su investigación titulada "Eficacia de las encuestas por Internet: un estudio preliminar", el mismo autor demostró que los encuestados a través de Internet muestran una mayor confianza en las encuestas, prestan más atención a los resultados (ya sean políticos, sociales o culturales) y expresan una valoración más positiva sobre la utilidad de las encuestas.

Según Abundis Espinosa (2016), los dos métodos predominantes para la implementación de encuestas son mediante formularios en papel y formularios electrónicos. En consecuencia, la encuesta electrónica, conocida también como encuesta online o encuesta web, se caracteriza por ser altamente accesible y fácil de distribuir y completar. Los canales más comunes de difusión incluyen el correo electrónico, sitios

web (ya sea mediante hipervínculos o integrados directamente), plataformas de redes sociales como Facebook o Twitter, y aplicaciones móviles como WhatsApp, entre otros. Existen varias herramientas en línea para la creación de encuestas electrónicas, algunas gratuitas y otras de pago, con funcionalidades que varían desde opciones avanzadas hasta funciones más básicas. A continuación, se examinan algunas de las plataformas más utilizadas en este contexto.

En este contexto, agrega Alarco & Álvarez Andrade (2012), que en la página web, se encuentran diversas aplicaciones que posibilitan la creación y compartición de documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones, siendo la mayoría de ellas gratuitas. Entre estas, se destacan Google Docs (<https://docs.google.com>), Microsoft Office Live (<http://www.officelive.com>), Zoho (<http://www.zoho.com>) y Ulteo (<http://www.ulteo.com>). Aunque muchas otras requieren pago para su acceso. Dentro de todas las opciones mencionadas, únicamente Google Docs y Zoho ofrecen la capacidad de diseñar formularios en línea. De estas, Google Docs es reconocida como la más conocida, intuitiva y está disponible en español. Google Docs ofrece una interfaz libre para compartir, editar y dar seguimiento a documentos en línea, que incluye un procesador de textos, hojas de cálculo, un programa de presentación básica y otras funciones adicionales. Un servicio destacado de Google Docs es la facilidad con la que permite la creación de formularios a partir de hojas de cálculo, posibilitando la edición rápida y sencilla de encuestas para la generación de bases de datos utilizadas en trabajos de investigación.

### **Según la dimensión temporal**

#### **Transversal**

El autor Díaz de Rada (2007), explica que, el diseño transversal, centrado en la descripción puntual de la realidad, presenta varias ventajas que lo posicionan como una opción efectiva en determinados contextos de investigación. Su capacidad para realizar inferencias con facilidad constituye una de sus características más notables, otorgándole una elevada validez externa. La simplicidad y economía en su ejecución, especialmente en situaciones con muestras pequeñas y dispersas geográficamente, son rasgos distintivos de este diseño.

La rapidez en la entrega de resultados es otra ventaja destacada del diseño transversal, convirtiéndolo en una elección atractiva para obtener información de manera eficiente. Su habilidad para explorar relaciones complejas entre variables y sujetos en conjuntos extensos también lo destaca como un enfoque integral.

La orientación hacia una fecha específica le confiere al diseño transversal una adaptación efectiva a requisitos legales o tradicionales, siendo idóneo para situaciones estables en el tiempo debido a su simplicidad en la recopilación de datos.

Sin embargo, como cualquier diseño de investigación, el diseño transversal no está exento de limitaciones. Su incapacidad para revelar relaciones causales, lo que resulta en una baja validez interna, representa una restricción importante. Además, la ausencia de medidas en diferentes momentos cronológicos puede limitar la comprensión de cambios o tendencias a lo largo del tiempo. En última instancia, la elección del diseño transversal dependerá de la naturaleza y los objetivos específicos de la investigación, sopesando sus ventajas frente a las limitaciones inherentes a este enfoque.

## **Longitudinal**

El autor Díaz de Rada, (2007), explica que, el diseño longitudinal, con su objetivo central de detectar cambios en la situación a lo largo del tiempo, se distingue por recopilar información en diferentes momentos temporales, proporcionando así una perspectiva más completa y detallada de la evolución de los fenómenos estudiados.

Una de las principales ventajas del diseño longitudinal es su alta validez interna, lo que significa que es capaz de ofrecer una comprensión más profunda y precisa de las relaciones causales entre variables. Al recoger datos en diferentes momentos a lo largo del tiempo, este diseño permite explicar las causas subyacentes de los fenómenos observados, destacando la influencia de factores temporales, la maduración y la cohorte de pertenencia.

Sin embargo, el diseño longitudinal presenta algunos inconvenientes que deben ser considerados. El encarecimiento del estudio es una consecuencia directa de las mediciones realizadas en múltiples momentos, ya que implica un mayor costo asociado con la recopilación de datos a lo largo del tiempo. Además, este enfoque requiere una inversión significativa de tiempo, ya que se necesita un período extenso para disponer de la información necesaria y observar cambios significativos en las variables estudiadas.

## **Validación de encuesta**

Existen dos maneras de validar las encuestas, por juicio de expertos y por pruebas estadísticas.

### **Juicio de expertos**

La validez de expertos es un método de verificación para probar la confiabilidad de la investigación, que debe cumplir con dos criterios de calidad: validez y confiabilidad. La validez de contenido generalmente se a partir de dos situaciones, una relacionada con el desarrollo de la prueba y la otra relacionada con la validación de un instrumento que ha pasado por procedimientos de traducción y estandarización para adaptarlo a diferentes significados culturales. Aquí, la tarea del experto se convierte en una tarea fundamental de eliminar aspectos irrelevantes, combinar aspectos importantes y/o cambiar aquellos que lo necesiten (Garrote & Rojas, 2015).

La validez de un instrumento de medición se refiere a qué tan bien mide lo que se supone que debe medir. En primer lugar, se debe elegir expertos del tema con experiencia, luego, los expertos deben evaluar si el instrumento parece medir correctamente la variable en cuestión, según la opinión de expertos en el tema (Rodríguez Medina et al., 2021).

Según Juárez Hernández & Tobón (2018), el experto, es la determinación del grado de conocimiento en el área o constructo y número de ellos precisos para realizar la evaluación del instrumento de recolección de datos en investigación. Además, la RAE (2022), define a un experto como un especialista con grandes conocimientos en una materia.

Por lo anterior, para la validez de contenido se debe elegir mínimo tres o más expertos del área de investigación de esa manera uno puede validar las preguntas del instrumento de recolección de datos ya sea encuesta o guía de entrevista.

Choragwicka & Moscoso (2007), afirman que, el éxito del estudio basado en la validez de contenido está ligado a las valoraciones aportadas por los expertos en la materia. Es por ello que en el presente trabajo se eligió el desarrollo del método Lawshe.

Según Pedrosa et al., (2013), después de mucho tiempo de no apreciar el progreso en la solución de este problema, Lawshe propuso una de las medidas más famosas desarrolladas en el campo, llamada IVC. Desde la perspectiva de la psicología del trabajo y de las organizaciones, el autor planteó en su trabajo "Quantitative approach to content validity" (1975) un índice empírico para relacionar el contenido de un instrumento de selección de personal con el desempeño laboral.

El método (RVC, *Coefficient Validity Ratio* en inglés) es una evaluación individual de los elementos de prueba por parte de un panel de expertos de la profesión o del área de investigación, se valida las preguntas, ítem por ítem, cada elemento debe calificarse con base a opciones: ejemplo el "elemento es esencial" y "elemento innecesario".

La fórmula del Coeficiente es la siguiente:

$$RVC = (ne) - \frac{N}{2}$$

Donde "ne" es el número de expertos que otorgan la calificación de esencial al ítem y N el número total de expertos que evalúan el contenido.

Finalmente, se calcula el Índice de Validez de Contenido (IVC, *Content Validity Index* en inglés) para el instrumento en su conjunto, el cual no es más que un promedio de la validez de contenido de todos los ítems seleccionados en el paso previo.

### Pruebas estadísticas:

La construcción y aplicación de instrumentos de medición, como cuestionarios y escalas, es fundamental en la investigación socioeducativa. La fiabilidad de estos instrumentos, es decir, su capacidad para obtener resultados consistentes, es esencial para la validez de nuestros hallazgos. El coeficiente alfa de Cronbach es una medida estadística comúnmente utilizada para evaluar la fiabilidad de escalas (Rodríguez & Reguant Álvarez, 2020).

Según Oviedo & Campo Arias (2005), un coeficiente alfa de Cronbach de 0,70 se considera el mínimo aceptable para indicar una buena consistencia interna de una escala. Valores por encima de 0,90 sugieren redundancia entre los ítems. Lo ideal es obtener valores entre 0,80 y 0,90. Sin embargo, en ocasiones se aceptan valores más bajos, pero siempre considerando esta limitación.

Fórmula del coeficiente alfa de Cronbach:

$$\hat{X} \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right\}$$

Dónde:

- $\hat{X}$ : Coeficiente alfa de Cronbach
- K: Número total de ítems en la escala
- Vi: Suma de las varianzas de cada ítem
- Vt: Varianza de la puntuación total de la escala

Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach:

- Valores entre 0 y 1: El coeficiente alfa siempre oscila entre 0 y 1.
- Valores cercanos a 1: Indican una alta consistencia interna, es decir, los ítems de la escala están midiendo el mismo constructo de manera coherente.
- Valores cercanos a 0: Sugieren una baja consistencia interna, lo que implica que los ítems no están midiendo el mismo constructo o que hay errores en la medición.

Existen muchos tipos de pruebas estadísticas, pero generalmente es el Cronbach y se puede hacer con Excel o con SPSS (Paquete estadísticos), que ya se instala y se utiliza, existen versiones gratuitas muy buenas.

### **Análisis de datos y validación**

Luego de la recolección de datos, lo que se realiza es presentar los resultados en tablas, gráficos y de forma narrativa, pero para la validación de los resultados, se utilizan fórmulas y herramientas.

Según Pacheco et al., (2020), SPSS es una herramienta poderosa para analizar datos y obtener información valiosa a partir de ellos. Ofrece una amplia gama de opciones para manipular, transformar y analizar datos, generando resultados en forma de tablas, gráficos y texto.

### **Estadística Descriptiva**

La estadística descriptiva en SPSS permite resumir grandes conjuntos de datos de manera clara y concisa. Se utilizan para describir las características principales de los datos y se presentan en forma de:

- Tablas de frecuencia: Muestran la distribución de los datos en categorías.
- Gráficos: Representan visualmente los datos, facilitando su comprensión.
- Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda, indican el valor central de los datos.
- Medidas de dispersión: Rango, desviación estándar y varianza, muestran la variabilidad de los datos.
- Medidas de forma: Asimetría y curtosis, describen la forma de la distribución de los datos.
- Medidas de asociación: Coeficiente de correlación de Pearson, mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas.

La estadística inferencial en SPSS permite hacer generalizaciones sobre una población a partir de una muestra. Se utilizan para probar hipótesis y tomar decisiones basadas en los datos. Las técnicas más comunes incluyen:

- Ji-cuadrado: Compara frecuencias esperadas y observadas en tablas de contingencia.

Tiene la siguiente fórmula: 
$$X = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$O_i$ : Frecuencia observada en cada celda de la tabla de contingencia

$E_i$ : Frecuencia esperada en cada celda de la tabla de contingencia

$\Sigma$ : Sumatoria de todos los valores

Utilizando una tabla de distribución chi-cuadrado o un software estadístico (como SPSS), encuentra el valor p correspondiente al estadístico chi-cuadrado calculado y los grados de libertad.

### Toma de Decisión:

- Compara el valor p obtenido con el nivel de significancia  $\alpha$  (generalmente 0.05).
- Si el valor p es menor que  $\alpha$ , rechazas la hipótesis nula y concluyes que existe una relación significativa entre las variables.
- Si el valor p es mayor que  $\alpha$ , no rechazas la hipótesis nula y no hay evidencia suficiente para concluir que existe una relación.

Luego existen otras como:

- **Prueba t Student**

La prueba t de Student, en su uso más común, es la prueba de hipótesis acerca de la media de una sola población y también valoración de si las medias de dos grupos son estadísticamente diferentes entre sí, lo que tiene los siguientes supuestos: 1) las observaciones en cada grupo siguen una distribución normal; 2) la desviación estándar en ambas muestras es igual, y 3) independencia. El valor de las observaciones en un grupo no proporciona información alguna sobre el otro grupo (Gómez et al., 2013).

Fórmula de la prueba t para una muestra:

$$t = \frac{(M - \mu)}{(s / \sqrt{n})}$$

Dónde:

- t: Es el estadístico t que calcularemos.
- M: Es la media de tu muestra.
- $\mu$ : Es la media poblacional que estás comparando (el valor conocido).
- s: Es la desviación estándar de tu muestra.
- n: Es el tamaño de tu muestra.

Pasos a seguir:

- Calcula la media (M) y la desviación estándar (s) de tu muestra.
- Define la media poblacional ( $\mu$ ) con la que quieres comparar.
- Calcula el valor de t utilizando la fórmula anterior.
- Determina los grados de libertad: grados de libertad = n - 1
- Elige un nivel de significancia ( $\alpha$ ): Comúnmente se usa  $\alpha = 0.05$ .
- Consulta la tabla de distribución t: Con los grados de libertad y el nivel de significancia, encuentra el valor crítico de t.
  - Compara el valor calculado de t con el valor crítico:
    - Si el valor absoluto de t calculado es mayor que el valor crítico, rechazas la hipótesis nula (es decir, la media de tu muestra es significativamente diferente de la media poblacional).
    - Si el valor absoluto de t calculado es menor o igual al valor crítico, no rechazas la hipótesis nula (no hay evidencia suficiente para concluir que las medias son diferentes).

Es pertinente mencionar que el análisis de correlación se usa para cuantificar la magnitud o fuerza de la relación entre variables dependientes (por ejemplo, el número de admisiones) y las variables independientes (como el número de dosis de medicamentos, la edad, visita al Servicio de Urgencias, etc.). Es pertinente mencionar que el valor de r se encuentra siempre entre  $-1$  y  $+1$ . Un valor r cerca de  $+1$  indica una

relación lineal positiva fuerte, en comparación con un valor cercano a 1, lo que indica una fuerte relación lineal negativa.

### **Coefficiente de correlación de Pearson:**

Según Pinilla & Rico (2021), este coeficiente se calcula con los valores observados de parejas de datos numéricos

$$(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots, (x_i, y_i), \dots, (x_n, y_n)$$

De dos variables cuantitativas X, Y evaluadas en un conjunto de n individuos. Se define como la covarianza muestral entre los componentes tipificados de las parejas de datos:

$$r = \frac{\Sigma[(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})]}{\sqrt{[\Sigma(X_i - \bar{X})^2 * \Sigma(Y_i - \bar{Y})^2]}}$$

Dónde:

- r: Coeficiente de correlación de Pearson.
- $\Sigma$ : Significa sumatoria (suma de todos los valores).
- $X_i$ : Valor individual de la variable X.
- $Y_i$ : Valor individual de la variable Y.
- $\bar{X}$ : Media de los valores de X.
- $\bar{Y}$ : Media de los valores de Y.

Por lo tanto, el numerador representa la covarianza entre las variables X e Y, es decir, cómo varían conjuntamente. Y el denominador es el producto de las desviaciones estándar de X e Y, y sirve para normalizar el coeficiente entre -1 y 1.

### **CONCLUSIÓN**

El trabajo ha permitido describir, que el cuestionario en la investigación científica ofrece variedad de preguntas que se clasifican según la respuesta esperada y la función del formulario. Las preguntas cerradas y de elección múltiple son fundamentales, aunque cada una presenta ventajas y limitaciones en términos de la información proporcionada. La encuesta personal, telefónica y por Internet ha evolucionado a lo largo del tiempo, con la última mostrando una creciente confianza y atención de los encuestados.

La encuesta electrónica, especialmente a través de plataformas como formulario de Google, se ha vuelto accesible y fácil de distribuir, con varias herramientas disponibles. En cuanto a la dimensión temporal, el diseño transversal destaca por su facilidad de inferencia, rapidez y adaptabilidad. Por otro lado, el diseño longitudinal ofrece una comprensión profunda de las relaciones causales, aunque con el inconveniente del encarecimiento y la inversión de tiempo.

Por lo tanto, la elección entre diseños y métodos de encuesta debe basarse en los objetivos específicos de la investigación, equilibrando las ventajas y limitaciones de cada enfoque. La evolución de las encuestas refleja la adaptación a las tecnologías emergentes y la búsqueda continua de métodos eficaces para la recopilación de datos.

Es esencial aplicar los métodos estadísticos y usar los softwares de paquete estadísticos para demostrar la validez del instrumento y de los resultados para demostrar la rigurosidad científica del trabajo.

**Conflicto de interés:** El autor declara no tener conflicto de intereses.

**Declaración de autor:** El autor aprueba la versión final del artículo.

**Contribución de autores:**

DDD y RGB: Contribuyeron en la idea general del trabajo, resultados, revisión de literatura, ajustes generales, borrador, versión final.

**Financiamiento:** financiación propia.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abundis Espinosa, V. M. (2016). Beneficios de las encuestas electrónicas como apoyo para la investigación. *Tlatemoani: revista académica de investigación*, 7(22), 168-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7286080>
- Alarco, J. J., & Álvarez Andrade, E. V. (2012). Google Docs: Una alternativa de encuestas online. *Educación Médica*, 15(1), 9-10. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-18132012000100004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132012000100004)
- Arnau Sabatés, L., & Sala Roca, J. (2020). *La revisión de la literatura científica: Pautas, procedimientos y criterios de calidad*. [https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie\\_a2020.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2020/222109/revliltcie_a2020.pdf)
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didáctica y Educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62-79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadística.pdf>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Choragwicka, B., & Moscoso, S. (2007). Validación de Contenido de una Entrevista Conductual Estructurada. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 75-92. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/58e4d44e550d0f7ee0a23d6b02d9b0db>
- Díaz de Rada, V. (2007). Tipos de encuestas considerando la dimensión temporal. *Papers: revista de sociología*, 86, 131-145. <https://raco.cat/index.php/Papers/article/view/81389>
- Díaz de Rada, V. (2010). Eficacia de las encuestas por Internet: Un estudio preliminar. *Revista Española de Sociología*, 13, 49-79. <https://studylib.es/doc/1801384/eficacia-de-las-encuestas-por-internet--un-estudio-prelim>
- Feijó, A. M., Vicente, E. F. R., & Petri, S. M. (2020). O uso das escalas likert nas pesquisas de contabilidade. *Revista Gestão Organizacional*, 13(1), 27-41. <https://doi.org/10.22277/rgo.v13i1.5112>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y*

- Educación*, 11(3), 62-79.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Fernández Núñez, L. (2007). *¿Cómo se elabora un cuestionario?*  
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1222>
- Garrote, P. R., & Rojas, M. del C. (2015). La validación por juicio de expertos: Dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de Lenguas*, 9(18), 124-139.  
<https://doi.org/10.26378/rmlael918259>
- Gaur, P. S., Zimba, O., Agarwal, V., & Gupta, L. (2020). Sinapsis KoreaMed. *Journal of Korean Medical Science*, 35(45). <https://doi.org/10.3346/jkms.2020.35.e398>
- Gómez, M. G., Danglot Banck, C., & Vega Franco, L. (2013). Cómo seleccionar una prueba estadística (Segunda parte). *Revista Mexicana de Pediatría*, 80(2), 81-85.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=42210>
- Guix, J. (2004). Dimensionando los hechos: La encuesta (I). *Revista de calidad asistencial*. 19(6), 402-406. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-36437>
- Herbas Torrico, B. C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 42, 123-160.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Juarez Hernandez, L. G., & Tobon, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*, 39(53), 23. <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Lopez Romo, H. (1998). *La metodología de encuesta*.  
[https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia\\_encuestas.pdf](https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf)
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2021). *La Encuesta*.  
<https://www.mdx.cat/handle/10503/105303>
- O’Cathain, A., & Thomas, K. J. (2004). Any other comments?. Open questions on questionnaires – a bane or a bonus to research? *BMC Medical Research Methodology*, 4, 25. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-4-25>
- Oviedo, H. C., & Campo Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Pacheco, J. L. R., Argüello, M. V. B., & Suárez, A. I. D. L. H. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), Article 4. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Pascual, V. A., Rodríguez, A. A. H., & Palacios, R. H. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 33-34. <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6701>
- Pedrosa, I., Suárez Álvarez, J., & García Cueto, E. (2013). Evidencias sobre la validez de contenido: Avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción Psicológica*,

- 10(2), 3-18. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-908X2013000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-908X2013000200002)
- Pinilla, J. O., & Rico, A. F. O. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63. <https://doi.org/10.15332/23393076.6769>
- RAE. (2022). *Experto, experta* | *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/experto>
- Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez Medina, M. A., Poblano Ojinaga, E. R., Alvarado Tarango, L., González Torres, A., & Rodríguez Borbón, M. I. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Sánchez, J., Lesmes, M., González-Soltero, R., R-Learte, A. I., García Barbero, M., & Gal, B. (2021). Iniciación a la investigación en educación médica: Guía práctica metodológica. *Educación Médica*, 22(3), 198-207. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2021.04.004>
- Stantcheva, S. (2023). How to Run Surveys: A Guide to Creating Your Own Identifying Variation and Revealing the Invisible. *Annual Review of Economics*, 15, 205-234. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-091622-010157>
- Ther Ríos, F. (2004). Ensayo sobre el uso de la encuesta: Hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 8, 17-27. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2004.n8-02>
- Villuendas, A. (2005). Incidencias de la entrevista personal en la investigación mediante encuesta. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 18(109), 219-236. <https://www.ingentaconnect.com/content/cis/reis/2005/00000109/00000001/art00007>