



# REVISTA ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

VOLUMEN 3 (6)-2023



ISSN 2790-0487

UNIVERSIDAD TÉCNICA PRIVADA COSMOS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PRIVADA COSMOS  
UNITEPC**

**Revista Economía, Innovación y Emprendimiento**

**Volumen 3**

**Número 6. Julio-Diciembre de 2023**



REVISTA ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO por UNITEPC se distribuye  
bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) .

## **Cuerpo editorial**

### **Director - Editor**

Mgr. José Luis Flores B.

### **Comité Editorial**

Dr. Ramiro Angulo T.

Lic. Mario Cáceres C.

Mgr. Eduardo Mancilla H.

Ma. Lorena Orellana A.

### **Comité revisor**

### **Arbitrajes externos**

Jorge Miguel Veizaga R. PhD.

(Centro de Estudios de Población)

Nelson Manzano A. PhD.

(Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas)

Alfredo Mancilla H. PhD.

(Centro de Investigación y Formación en Matemática y Economía)

## Contenido

### Presentación

¿Por qué el dólar no desaparecerá de las economías en desarrollo?.....1  
JOSÉ LUIS BARROSO

Salud mental y gestión de recursos humanos.....4  
ARIANE POPPE

Exploratory study of organizational ethical design and its impact through internal communication practices in a contact center .....14  
MARÍA ELENA NIETO

Confianza en el peso boliviano: Un pilar económico en Bolivia.....33  
DANIELA LOAYZA

Factores potenciadores e inhibidores de producción de la investigación social en Bolivia ..43  
ANDRÉS CUBA Y SHARIM RIBERA

Medición de las percepciones de innovación para construir el perfil del innovador en el municipio de Tolata.....81  
VANESA FLORES Y SUSANA MICHAGA



## Presentación

La Universidad Técnica Privada Cosmos y la Facultad de Ciencias Económicas Financieras y Administrativas tienen el honor de anunciar la publicación del tercer volumen y número seis de la "Revista Economía, Innovación y Emprendimiento".

En esta ocasión, se cuenta con una diversidad de temas de distintas áreas, asimismo, nos complace anunciar la participación de investigadores internacionales con artículos provenientes de México y Argentina, lo cual marca un hito para nuestra revista.

En primer trabajo “¿Por qué el dólar no desaparecerá de las economías en desarrollo?” reflexiona en torno a la importancia y el rol de esta divisa en el contexto internacional y global, siendo la moneda más empleada en las distintas transacciones comerciales y de inversiones en el mundo.

Posteriormente, Ariane Poppe mediante una revisión bibliográfica “Salud mental y gestión de recursos humanos” destaca la importancia de esta relación para el desarrollo de las empresas vía incremento de la productividad y sus efectos directos en la economía y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Por su parte, María Elena Nieto en su trabajo " Exploratory study of organizational ethical design and its impact through internal communication practices in a contact center", mediante un estudio cualitativo, evidencia como una mayor capacidad de autoexigencia promueve la comprensión y aplicación del DEO (Diseño Ético Organizacional) de la compañía entre sus grupos de interés, tomando como caso una empresa mexicana.

Daniela Loayza, en su artículo “Confianza en el peso boliviano: Un pilar económico en Bolivia” muestra que la confianza de la población en la moneda boliviana es evidente pese a la coyuntura de escasez de dólares, que la moneda nacional sigue teniendo todas sus funciones como dinero aceptado por la sociedad boliviana.

En tanto, Andrés Cuba y Sharim Ribera en su trabajo “Factores potenciadores e inhibidores de producción de la investigación social en Bolivia” muestran que la investigación en ciencias sociales en Bolivia aun es incipiente y aislada del diseño de políticas, evidenciando que existe falta de colaboración entre los distintos actores clave del ecosistema de investigación en el país.

Finalmente, Vanesa Flores y Susana Michaga en su estudio “Medición de las percepciones de innovación para construir el perfil del innovador en el municipio de Tolata” plantean, a partir de una metodología basada en las percepciones de la población, el perfil del innovador en el Municipio de Tolata, con la finalidad de conocer que variables intervienen en la percepción de la innovación

**Cochabamba, Diciembre de 2023**

## Carta al editor/ Letter to Editor

### ¿Por qué el dólar no desaparecerá de las economías en desarrollo?

José Luis Barroso\*

<https://orcid.org/0000-0001-9527-161X>

CERES- Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social

Octubre de 2023

Recibido: 4 de Octubre

Aprobado: 7 de Octubre

#### Sr. Editor:

En días pasados el gobierno boliviano anunció la concreción de la llegada de dos bancos chinos, “los más grandes de ese país” (El deber, 2023); (Opinión, 2023), con la finalidad de impulsar el yuan en transacciones nacionales y con ello disminuir la dependencia del dólar en las transacciones de comercio internacional y sobre todo combatir el problema de la escasez de dólares en el mercado nacional, pero ¿puede un país subdesarrollado disminuir su dependencia de esta moneda?

El dólar estadounidense, omnipresente en los rincones más remotos del mundo, es una fuerza económica inmutable que ha penetrado en todos los confines del planeta. A pesar de las fluctuaciones en los mercados financieros y las aspiraciones de las economías en desarrollo por alcanzar su independencia financiera, el dólar no desaparecerá de sus sistemas económicos en un futuro cercano. Esto se fundamenta en una serie de razones cruciales que explican por qué la moneda estadounidense sigue siendo una parte integral y resistente de sus economías.

Por un lado es importante destacar que el dólar actúa como una reserva de divisas de confianza. Las economías en desarrollo, a menudo volátiles, buscan la estabilidad y la liquidez en sus reservas internacionales, y el dólar ofrece precisamente eso. Pese a los altibajos de la divisa norteamericana (Serkan & Chima, 2021), los gobiernos y los bancos centrales confían en esta moneda debido a la estabilidad de la economía estadounidense y la cohesión política del país.

Por otro lado, el dólar desempeña un papel insustituible en el comercio internacional. La mayoría de las transacciones globales se llevan a cabo en dólares, lo que simplifica el comercio y reduce los costos de conversión de moneda para las empresas en todo el mundo

---

\* Economista investigador. Contacto: [jobarrosob@gmail.com](mailto:jobarrosob@gmail.com)

Las opiniones vertidas en el presente artículo son expresamente responsabilidad del autor.

(Fernández, 2021). Las economías en desarrollo dependen de este sistema para participar plenamente en el comercio global y, en última instancia, para su crecimiento económico.

El dólar también atrae inversiones extranjeras. Los inversores internacionales se sienten atraídos por la seguridad y la estabilidad que ofrece la moneda estadounidense (Raisin, 2023); (Damgaard & Sánchez, 2022). Esta confianza en el dólar puede traducirse en flujos de inversión extranjera directa hacia las economías en desarrollo, lo que aporta capital valioso para el crecimiento y el desarrollo.

Del mismo modo, el dólar es una fuente de financiamiento internacional para las economías en desarrollo (El país, 2022). Muchos países emiten bonos y deuda denominados en dólares para atraer inversores extranjeros. Esto les permite financiar proyectos de desarrollo y cubrir sus necesidades de financiamiento en moneda extranjera.

Por otro lado, la infraestructura financiera global, incluidos los bancos, las instituciones financieras y los mercados de capitales, está intrínsecamente conectada con el dólar estadounidense (Caparusso, y otros, 2018) . Esto facilita las transacciones financieras internacionales y el acceso a servicios financieros para las economías en desarrollo, que dependen de esta infraestructura para llevar a cabo sus actividades económicas en el ámbito global.

Además, la dependencia histórica del dólar juega un papel fundamental (Catão & Terrones, 2016) . Muchas economías en desarrollo han estado utilizando el dólar durante décadas, lo que ha creado una inercia considerable en su uso. Cambiar a una moneda diferente requeriría una inversión significativa de tiempo y recursos, así como enfrentar riesgos económicos y políticos.

Finalmente, la estabilidad relativa del dólar es un factor esencial en su permanencia en las economías en desarrollo. A pesar de las crisis financieras y las tensiones económicas a nivel mundial, el dólar ha mantenido una relativa estabilidad en comparación con otras monedas en las últimas décadas (Serkan & Chima, 2021). Esta estabilidad es un atributo crítico que garantiza la confianza en su uso continuo.

Con todo ello, el dólar estadounidense se mantiene como una fuerza indeleble en las economías en desarrollo debido a su papel multifacético como reserva de divisas, moneda de referencia en el comercio internacional, imán para la inversión extranjera, fuente de financiamiento internacional, infraestructura financiera global y su dependencia histórica. Su estabilidad relativa también contribuye a su perdurabilidad. A pesar de los esfuerzos por diversificar las reservas de divisas y reducir la dependencia del dólar, estas razones estructurales y prácticas hacen que su desaparición sea poco probable en el horizonte previsible. El dólar continuará siendo un pilar fundamental en las economías en desarrollo en los siguientes años.

## Referencias Bibliográficas

- Caparusso, J., Chen, Y., Hashimoto, H., Jones, D., Kerry, W., Yokoyama, & Aki. (12 de Junio de 2018). *Desequilibrio del financiamiento en dólares de la banca internacional*. Obtenido de IMF blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2018/06/12/blog-imbalance-in-global-banks-dollar-funding>
- Catão, L., & Terrones, M. (20 de Octubre de 2016). *Dependencia del dólar*. Obtenido de IMF blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2016/10/20/6856>
- Damgaard, J., & Sánchez, C. (21 de Diciembre de 2022). *Estados Unidos es el principal destino de la inversión extranjera directa en el mundo*. Obtenido de IMF blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2022/12/07/united-states-is-worlds-top-destination-for-foreign-direct-investment>
- El deber. (29 de Septiembre de 2023). El BCB anuncia el arribo a Bolivia de los dos “bancos más grandes” de China. *El deber*.
- El país. (1 de Agosto de 2022). ¿Por qué el dólar es el oxígeno del sistema económico global? *El país*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/si-lo-hubiera-sabido/2022-08-01/por-que-el-dolar-es-el-oxigeno-del-sistema-economico-global.html>
- Fernández, R. (21 de Noviembre de 2021). *Ranking de las divisas más negociadas en el mundo en 2019*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/estadisticas/607496/divisas-mas-utilizadas-en-transacciones-a-nivel-mundial/>
- Opinión. (30 de Septiembre de 2023). El BCB anuncia la llegada de los dos bancos más grandes de China a Bolivia para incentivar uso del yuan. *Opinión*.
- Raisin. (2023). *Las monedas más fuertes del mundo. ¿Qué moneda es más ventajosa para invertir en ella?* Obtenido de Raisin: <https://www.raisin.es/inversion/las-monedas-mas-fuertes-del-mundo-que-moneda-es-mas-ventajosa-para-invertir-en-ella/>
- Serkan, A., & Chima, B. (5 de Mayo de 2021). *El porcentaje del dólar de EE.UU. en las reservas mundiales de divisas cae a su mínimo en 25 años*. Obtenido de IMF blog: <https://www.imf.org/es/Blogs/Articles/2021/05/05/blog-us-dollar-share-of-global-foreign-exchange-reserves-drops-to-25-year-low>



## Salud mental y gestión de recursos humanos.

Ariane Poppe  
Universidad Católica Boliviana \*  
Cochabamba- Bolivia  
Diciembre de 2023

Recibido: 8 de diciembre  
Aprobado: 14 de diciembre

### Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo realizar una revisión bibliográfica sobre la relación de la salud mental y la gestión de recursos humanos en las empresas y organizaciones, para ello se recurrieron a bases de datos bibliográficas y buscadores académicos para identificar y obtener la bibliografía más relevante sobre el tema. La revisión bibliográfica resalta que la gestión efectiva de salud mental es esencial para el bienestar de los empleados y el éxito de las empresas y organizaciones sugiriendo que se estos deben considerar con mayor seriedad este aspecto ya que repercute en la productividad, economía y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

**Palabras clave:** Salud mental, recursos humanos, empresa, productividad

## Mental health and human resource management.

### Abstract

The aim of this paper is to conduct a literature review on the relationship between mental health and human resource management in companies and organisations, using bibliographic databases and academic search engines to identify and obtain the most relevant literature on the subject. The literature review highlights that effective mental health management is essential to the wellbeing of employees and the success of organisations, suggesting that organisations need to take this issue more seriously as it impacts on productivity, the economy and the wellbeing of society as a whole.

**Keywords:** Mental health, human resources, enterprise, productivity

---

\* Estudiante de la carrera de Administración de Empresas. Contacto: [ines.poppe@ucb.edu.bo](mailto:ines.poppe@ucb.edu.bo)  
El contenido del presente documento es de exclusiva responsabilidad de la autora.

## **Introducción**

La gestión efectiva de recursos humanos (RRHH) juega un rol fundamental en el mundo laboral actual, y su impacto se extiende más allá de las fronteras de las empresas u organizaciones, alcanzando el bienestar general de las personas y la dinámica socioeconómica en general.

En este contexto, la salud mental se presenta como un elemento esencial que afecta directamente la productividad, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida de los trabajadores. La correlación entre la salud mental y la gestión de RRHH cobra gran importancia en el escenario actual, donde los desafíos y las exigencias del entorno laboral pueden tener un impacto directo en la salud mental de los trabajadores.

La salud mental no solo repercute en el rendimiento individual, sino que también influye en el clima organizacional y en los resultados generales de la empresa. Por lo tanto, es fundamental que los responsables de Recursos Humanos incorporen esta dimensión en las estrategias y acciones de gestión para obtener mejores resultados.

En este sentido, el propósito principal de este trabajo de investigación es explorar, mediante una revisión bibliográfica, a fondo la relación entre la salud mental y la gestión de RRHH, abordando aspectos clave como la comprensión de su importancia, su aplicación práctica, la evaluación de su impacto, las tipologías relevantes, así como las ventajas y las conexiones fundamentales. Al profundizar en estos aspectos, se busca generar evidencias sobre la influencia que la salud mental tiene en el ámbito laboral y su repercusión más amplia en la economía y la sociedad en su conjunto. Finalmente, también con este trabajo se busca contribuir al conocimiento existente, ofreciendo perspectivas valiosas para la mejora continua de la gestión de RRHH y la promoción de entornos laborales más saludables en las empresas y organizaciones.

## **Revisión bibliográfica sobre el tema**

### **Concepto de salud mental**

De acuerdo con la revisión bibliográfica efectuada se puede afirmar que existe un sinnúmero de conceptos de salud mental en general, uno de ellos es aquel que define a la salud mental como “(...) un derivado del derecho a la salud, que según la Organización Mundial de la Salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social, que no hace referencia solamente a la ausencia de malestar físico.” (Hernández Paz et al., 2016, pág. 91)

Lopera (2014, pág. 14) afirma que “salud mental es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de

la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”

Por su parte, Bertolote (2014, pág. 113) afirma que salud mental es:

(...) es una condición, sometida a fluctuaciones debido a factores biológicos y sociales, que permite al individuo alcanzar una síntesis satisfactoria de sus propios instintos, potencialmente conflictivos; formar y mantener relaciones armónicas con terceros, y participar en cambios constructivos en su entorno social y físico.

Complementando a las anteriores definiciones, autores como Melgosa (2017) hablan de la salud mental como algo esencial para el bienestar integral, y aunque su mantenimiento puede resultar desafiante, es posible ejercer control sobre nuestros pensamientos y emociones y genera consejos a partir de cultivar la paz mental, destacando la importancia de la actividad consciente y equilibrada, relaciones interpersonales saludables, manejo positivo de pensamientos, gestión adecuada del sentimiento de culpa y la práctica del altruismo.

Como se pudo observar la mayoría de los autores afirman básicamente que la salud mental es un estado dinámico y equilibrado en el cual una persona es capaz de gestionar efectivamente sus pensamientos, emociones y relaciones, y se caracteriza por la resiliencia ante los desafíos, la capacidad de mantener relaciones interpersonales positivas, la adopción de pensamientos constructivos y la habilidad para enfrentar el estrés de manera adaptativa.

En este estado, la persona experimenta un bienestar emocional sostenible, se relaciona de manera saludable con su entorno y se esfuerza por cultivar una percepción positiva de sí misma y de los demás.

### **Concepto de RRHH**

Tras conocer que el concepto de salud mental está muy ligado al ámbito humano y por ende puede relacionarse con los recursos humanos, en ese sentido exploraremos el concepto de RRHH para próximamente poder relacionar ambos conceptos.

De acuerdo con la bibliografía existente se puede afirmar que RRHH es:

(...) la unidad operativa que funciona como un área del staff; es decir, como elemento que presta servicios en el terreno del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo, las prestaciones, etcétera.

Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo. (Chiavenato, 2009, pág. 2)

Por su parte Kotler & Armstrong (2017) afirman que los empleados son un recurso fundamental para el éxito de una organización. Sugieren que una empresa debe centrarse no solo en la satisfacción del cliente externo, sino también en la satisfacción y el desarrollo de sus empleados. La gestión efectiva de recursos humanos implica no solo la contratación y capacitación adecuadas, sino también la creación de un entorno de trabajo que fomente la motivación, la creatividad y la lealtad entre los empleados.

Por su parte otros autores ven al recurso humano desde una perspectiva de activos para la empresa:

(...) un activo diferenciador y escaso que permite mayores niveles de productividad y, a la vez, aporta al desarrollo de ventajas competitivas sostenibles en las organizaciones, mediante la innovación y el desarrollo de nuevos conocimientos. Es decir, ya no se administran trabajadores como fuerza de trabajo, sino que se gestiona el capital humano en beneficio de la organización y, en teoría, en beneficio de las personas mismas, a través de un nivel de ingresos acordes con sus aportes y productividad (cadena virtuosa del capital humano). (Rebolledo & Vega, 2021, pág. 54)

Por último, algunos autores hablan de la importancia de las prácticas de recursos humanos (RRHH) para fomentar el comportamiento emprendedor dentro de una organización. Propone un modelo de evaluación con tres dimensiones: distinción (visibilidad y comprensibilidad), consistencia (coherencia entre intenciones y acciones) y consenso (colaboración y equidad). Se hipotetiza que la fuerza del sistema de RRHH influye positivamente en el comportamiento emprendedor (Rebolledo & Vega, 2021)

### **Relación entre salud mental y la gestión de recursos humanos**

A partir de los argumentos expuestos anteriormente, se puede identificar una relación entre la salud mental y la gestión de recursos humanos, un estudio realizado en el ICA de Lima Perú. El cual buscó determinar una correlación entre la salud mental y la gestión de recursos humanos, tuvo como principales conclusiones las siguientes:

(...) de manera general, en la muestra estudiada se encuentra que existe relación positiva entre las variables gestión de recursos humanos y salud mental en trabajadores de centros de salud, es decir que a mayores estrategias adecuadas de GRH mayor nivel de salud mental positiva.

Se encontró que la relación es positiva de grado alto y altamente significativa entre la variable GRH y satisfacción personal.

Se encontró que la relación es positiva de grado moderado entre la variable GRH y autocontrol. (Paro Vargas, 2023, pág. 34)

Por otro lado, algunos autores afirman que la relación entre salud mental y gestión de recursos humanos es esencial en el entorno laboral. La gestión de RRHH impacta en la salud mental al promover un ambiente de trabajo saludable, implementar programas de bienestar, abordar el estrés laboral, fomentar la comunicación abierta, ofrecer capacitación sobre salud mental, proporcionar flexibilidad laboral, prevenir el acoso y facilitar el acceso a recursos de salud mental. Las acciones de RRHH influyen directamente en el bienestar emocional de los empleados y contribuyen a un entorno laboral favorable para la salud mental. (Porrás, 2017)

Finalmente, Robbins & Judge (2017) afirman que la relación entre salud mental y gestión de recursos humanos, según los principios generales, implica la creación de un ambiente de trabajo saludable, la implementación de políticas y prácticas favorables, la promoción de la comunicación efectiva y liderazgo comprensivo, la inversión en capacitación y desarrollo, y la facilitación del equilibrio trabajo-vida. La gestión de recursos humanos juega un papel clave al diseñar un entorno laboral que respalde la salud mental de los empleados, influir en políticas organizacionales y promover prácticas que contribuyan al bienestar emocional y profesional.

A partir de esta revisión, se puede deducir que la gestión de recursos humanos influye directamente en la salud mental de los empleados al crear un entorno laboral favorable mediante políticas inclusivas, liderazgo comprensivo y programas de desarrollo. Factores como la carga laboral, el apoyo social y la atención a necesidades individuales son clave para prevenir problemas de salud mental.

### **Relación entre salud mental y el bienestar**

La salud mental puede tener una relación directa con el bienestar general de los individuos, de hecho, son conceptos sinónimos entre sí.

En primer lugar, algunos autores coinciden en que la salud mental y el bienestar están interrelacionados y se influyen directamente. La salud mental aborda el estado emocional y psicológico, mientras que el bienestar abarca la satisfacción y calidad de vida, es este sentido, mantener una buena salud mental contribuye positivamente al bienestar, promoviendo actitudes positivas, relaciones saludables y resiliencia, a su vez, un alto nivel de bienestar puede favorecer la salud mental al proporcionar un entorno propicio para el desarrollo personal y la satisfacción en la vida. (García et al., 2020)



Según un estudio realizado a los estudiantes universitarios de primer ingreso de la Región Altos Norte de Jalisco, en relación con la salud mental y el bienestar psicológico, se afirma que “La salud mental y el bienestar psicológico de los estudiantes que recién ingresan a la universidad son esenciales para un óptimo desarrollo en esta etapa de su vida.” (Pérez et al., 2010, pág. 31) dándonos a entender que es importante la salud mental para el bienestar del ser humano.

Por otro lado, otros autores desde el punto de vista organizacional afirman que:

El bienestar laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización, es por esto que el entorno en el cual vive y trabaja el hombre es un determinante en la productividad y calidad del trabajo que realiza, las grandes organizaciones integran por medio de la participación un clima organizacional favorable en el que se genere n factores como la confianza, el optimismo motivación para el trabajo entre otros, dejando de lado las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como organizacional. (Castañeda et al., 2017, pág. 12)

Por su parte, Suárez & Mendoza (2014) hablan de dicha relación en el ámbito empresarial, tocando puntos como ser el rendimiento y la productividad, afirmando que un entorno laboral que promueve una buena salud mental contribuye a un mayor bienestar de los empleados, es decir, cuando los empleados gozan de buena salud mental en el trabajo, están más comprometidos, son más productivos y tienen relaciones laborales más saludables. Un ambiente laboral que reconoce y aborda las necesidades de salud mental también puede reducir el ausentismo y mejorar la retención de talento. Además, la promoción de prácticas de trabajo equilibradas y el apoyo a la salud mental contribuyen a un ambiente laboral positivo y sostenible, beneficiando tanto a los empleados como a la empresa u organización en su conjunto.

### **La importancia de la salud mental para el ámbito laboral**

Desde el punto de vista de Rocha et al., (2010) la salud mental es de suma importancia en el ámbito laboral, ya que afecta directamente al bienestar y rendimiento de los empleados. Un entorno laboral que promueve la salud mental contribuye a la satisfacción laboral, la productividad y la retención del talento, los empleados que se sienten respaldados en términos de salud mental son más propensos a estar comprometidos con su trabajo y a enfrentar desafíos laborales de manera más efectiva, además, un enfoque proactivo en la salud mental puede ayudar a reducir el estrés, prevenir el agotamiento y fomentar un clima laboral positivo.

Por otro lado, la salud mental en el ámbito laboral puede llegar a convertirse en un riesgo laboral al ser una rama de la salud del individuo, tal como lo afirma un estudio realizado con el objetivo de determinar los daños de salud mental provocados por la pandemia del COVID 19 en el ámbito laboral de la universidad Eloy Alfaro:

“Los principales hallazgos evidenciaron una afectación a la salud mental de la población estudiada, y fueron los más prevalentes aquellos cuadros que reflejaron síntomas de trastorno somatomorfos y cognitivos. Los datos permitieron obtener referencias para prevenir riesgos laborales que profundicen las afectaciones a la salud mental, ante el retorno laboral presencial progresivo iniciado en Ecuador, en el ámbito de la educación superior.” (Álvarez, 2022, pág. 51)

Por su parte, Fernández & García (2004) afirman que un entorno que promueve la salud mental contribuye a la productividad, relaciones laborales saludables y prevención del agotamiento. Priorizar la salud mental no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también fortalece la cultura organizacional y puede mejorar el rendimiento general de la empresa.

Por otro lado, Porras (2013) aborda el tema desde un punto de vista de la importancia que tomó la psicología en el ámbito laboral, y como está llega a englobar conceptos psicológicos, entre ellos la salud mental, llegando a afirmar que la psicología en el ámbito laboral desempeña un papel crucial al comprender y optimizar el comportamiento humano en el entorno de trabajo, se ocupa de aspectos como la motivación, la satisfacción laboral, la gestión del estrés y la comunicación efectiva.

Finalmente Cea (2021) habla de la importancia de la salud mental en el ámbito laboral, desde el punto de vista de la inclusión laboral y afirma que la salud mental es crucial en el ámbito laboral, especialmente para fomentar la inclusión, promover entornos comprensivos y accesibles contribuye al bienestar y la productividad.

## Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo realizar una revisión bibliográfica sobre la gestión de la salud mental en RRHH, se puede concluir que la salud mental es esencial para el bienestar de los empleados y el éxito organizacional. Al reconocer y abordar los desafíos relacionados con la salud mental en el entorno laboral, las empresas pueden mejorar la satisfacción de los trabajadores, aumentar la productividad y fomentar un clima laboral con un ambiente positivo y esta a su vez puede tener repercusiones positivas en la economía y el bienestar de la sociedad en su conjunto

La implementación de prácticas efectivas de RRHH en este sentido no solo beneficia a los trabajadores individualmente, sino que también fortalece la posición competitiva de la

empresa en el mercado, es fundamental que las empresas y organizaciones promuevan una cultura inclusiva y de apoyo, eliminando el estigma asociado con la salud mental y proporcionando recursos necesarios.

Para avanzar en esta dirección, se requiere un compromiso continuo, la adopción de políticas progresivas y la sensibilización sobre la importancia de la salud mental en el ámbito laboral.

La gestión efectiva de la salud mental en recursos humanos no solo contribuye al bienestar individual de los empleados, sino que también impacta positivamente en la dinámica y la productividad organizacional. Al priorizar la salud mental, las empresas pueden crear un entorno laboral más positivo, reducir el estrés, mejorar la satisfacción de los empleados y fomentar la retención del talento. Además, al reconocer la importancia de la inclusión laboral y la eliminación de estigmas relacionados con la salud mental, las empresas pueden construir equipos más diversos y resilientes. En última instancia, invertir en la salud mental a través de prácticas de RRHH efectivas no solo es ético, sino también estratégico para el éxito sostenible de la empresa en el competitivo panorama laboral.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (2022). Riesgos Laborales En Salud Mental En El Personal De La Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Por La Pandemia De Covid-19. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 2022(18), 50–64. <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.03>
- Bertolote, J. (2014). Raíces del concepto de salud mental. *Department of Mental Health*, 4, 113–116. [https://www.academia.edu/7184707/Origenes\\_del\\_concepto\\_de\\_salud\\_mental](https://www.academia.edu/7184707/Origenes_del_concepto_de_salud_mental)
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar Laboral Y Salud Mental En Las Organizaciones. *Psyconex*, 9(14), 1–13. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>
- Cea Madrid, J. (2021). Estrategias de inclusión laboral de la comunidad de trabajo “locooperativa”: laboratorio de ciudadanía social en salud mental. *Psicología e Sociedade, Universidad de Chile*, 33. <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2021V33237548>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (M. P. Brito Guzmán & J. L. Tepezano Rodríguez (eds.); 3rd ed.).
- Fernández, A., & García, J. (2004). Medio laboral y salud mental. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 90, 131–141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265019660009>

- García, D., Hernández, J., Espinosa, J., & Soler, M. (2020). Salud mental en la adolescencia montevideana una mirada desde el bienestar psicológico. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 182–190. [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft\\_2\\_2020/7\\_salud\\_mental.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_2_2020/7_salud_mental.pdf)
- Hernández Paz, M., De La Torre, J., & Espinosa Gómez, M. D. C. (2016). El concepto de salud mental desde la visión del Estado mexicano. *Educación y Desarrollo*, 37, 89–93. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/37/37\\_HdzPaz.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/37/37_HdzPaz.pdf)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing* (13th ed.).
- Lopera, J. (2014). El concepto de salud mental en algunos instrumentos de políticas públicas de la OMS. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/19792>
- Melgosa, J. (2017). Preservando la salud mental. *Apuntes Universitarios*, 7(2), 84–89. <https://doi.org/10.17162/au.v7i2.198>
- Paro, D. (2023). Gestión de recursos humanos y salud mental en trabajadores de centros de salud Ica. In S. W. Ríos & S. V. Sánchez (Eds.), *Repositorio Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108955>
- Pérez, M., Ponce, A., Hernández, J., & Márquez, B. (2010). Salud Mental y bienestar psicológico en los estudiantes universitarios. *Revista de Educación y Desarrollo*, 31–37. <http://repositorio.cualtos.udg.mx:8080/jspui/handle/123456789/975>
- Porras, N. (2013). Inserción laboral y salud mental. *Revista Tesis Psicológica*, 8(2), 98–117. <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139029743008.pdf>
- Porras, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, 29, 161–178. <https://doi.org/10.19052/ed.4173>
- Rebolledo, O., & Vega, D. (2021). La evolución del concepto de capital humano y los desafíos para la gestión estratégica de recursos humanos en Chile. *Revista Gestión de Las Personas y Tecnología*, 40, 78–93. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/gpt/v14n40/0718-5693-gpt-14-40-78.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional. In *Primera edición* (17th ed., Issue 1105). Pearson Educación de México, S.A. de. <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Rocha, K. B., Pérez, K., Rodríguez, M., Borrell, C., & Obiols, J. (2010). Prevalencia de problemas de salud mental y su asociación con variables socioeconómicas, de trabajo y salud: Resultados de la Encuesta Nacional de Salud de España. *Psicothema*, 22(3), 389–395. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714400006.pdf>

Suárez, Y., & Mendoza, J. (2014). Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico. *Económicas CUC*, 35(2), 133–148. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085529>



## Exploratory study of organizational ethical design and its impact through internal communication practices in a contact center.

María Elena Raquel Nieto Saucedo  
<https://orcid.org/0000-0002-1742-3195>

Universidad Anáhuac México\*  
Ciudad de México-México  
Diciembre de 2023

Recibido: 4 de diciembre  
Aprobado: 11 de diciembre

### Abstract

The theory of Ethical Organizational Design (OED) is conceived as relevant by permeating the organization's reason for being to facilitate its social interaction and orientation towards its purposes. The objective of this paper is to explore the social representations of the leaders of a contact center, *Next Contact* (a non-corporate outsourcing services company), concerning the veracity, reliability, sufficiency, and effectiveness of their internal communication practices of the mission, vision, and values, through data collection that involves the application of in-depth interviews, documentary review, and on-site observation. The empirical result contributes to the academic discussion about how a greater capacity for self-demand promotes the understanding and application of the organization's OED among its stakeholders.

**Keywords:** Culture of enterprise, occupational sociology, communication process, ethics.

## Estudio exploratorio del diseño ético organizacional y su impacto a través de las prácticas de comunicación interna en un centro de contacto

### Resumen

La teoría del Diseño Ético Organizacional (DEO), se concibe relevante al permear la razón de ser de la organización para facilitar su interacción social y orientación hacia sus propósitos. El objetivo del presente trabajo es explorar las representaciones sociales de los líderes de un centro de contacto, *Next Contact* (una empresa no corporativa de servicios de tercerización), con respecto a la veracidad, la confiabilidad, la suficiencia y la efectividad de sus prácticas de comunicación interna de la misión, visión y valores, mediante la recolección de datos que involucra la aplicación de entrevistas en profundidad, revisión documental y observación in situ. El resultado empírico contribuye a la discusión académica acerca de cómo una mayor capacidad de autoexigencia promueve la comprensión y aplicación del DEO de la compañía entre sus grupos de interés.

**Palabras clave:** Cultura del trabajo, sociología laboral, proceso de comunicación, ética.

\* Profesora investigadora de la Universidad Anáhuac México, Facultad de Economía y Negocios.

Contacto: [elena.nieto@anahuac.mx](mailto:elena.nieto@anahuac.mx)

El contenido del presente documento es de exclusiva responsabilidad de la autora.

---

## Introduction

There is a significant challenge for the industry of contact centers in emerging countries due to the high turnover of 40% of staff with less than one year of seniority, which represents excessive costs direct -replacement, training, among others- and indirect costs -such as organizational knowledge and collaboration- (Valle, Ruz, & Masías, 2017; Dechawatanapaisal, 2018). And one of the main reasons is that telephone operators – the majority of their sales force – experience low expectations due to the lack of recognition and opportunities (Valle, Ruz, & Varas, 2015), so they perceive their temporary permanence, and this makes it difficult for them to get involved with the business concept, their long-term perspective, as well as the values to promote rational and emotional benefits that facilitate better work experiences (Dechawatanapaisal, 2018).

It is a question of investigating through an inductive qualitative study the perception or social representation of the leaders of a non-corporate outsourcing services company, in this case of a contact center, concerning their internal communication practices from its design, implementation, evaluation and monitoring to transmit its mission, vision and organizational values - Organizational Ethical Design, OED- according to the criteria proposed -veracity, reliability, sufficiency, and effectiveness- by Nosnik (2001), to contribute in the detection of its organizational maturity from the perspective of self-demand by acting in a congruent, coherent and consistent way.

Next Contact “Contact Center & Soluciones BPO<sup>2</sup>” was selected as the object of this study due to the characteristics of this challenge involved given the nature of its business as it is a contact center in which the transmission of information is vital as it is truthful, reliable, sufficient, and timely, guaranteeing the protection of the data of the users of the commercial customers. This implies that telephone operators are oriented to the needs of these customers, so they could lose organizational identity with the company that is directly hiring them (contact center).

The initial section provides a comprehensive literature review on Organizational Ethical Design (OED) within the framework of internal corporate social responsibility. Additionally, it explores the influence of internal communication practices on OED. The second part offers a succinct overview of the methodology employed in the exploratory study. It includes an interpretation of the analysis of key data points, utilizing repetitive comparisons by hierarchical level (refer to Figures I, II, III, and IV). This method aids in organizing the interrelation of social representations within each dimension, connecting them with their respective categories. This approach enhances our understanding of organizational maturity concerning its self-imposed standards for OED. The third section presents the outcomes derived from the analysis, highlighting the key findings of the study. The concluding section succinctly summarizes the identified findings and offers relevant recommendations for further consideration.

## Literary review

In understanding the issues related to the literature review, two central themes were considered. The first of these, the OED, from the internal approach of corporate social responsibility, analyses

---

<sup>2</sup> Business Process Outsourcing, it is a way of outsourcing business processes. This involves acquiring the operations and responsibilities of specific business functions (or processes) from a service provider that is a third party. It should be noted that this Mexican company operated with 376 employees at the time of applying the in-depth interviews (large enterprise) and due to its nature has presented a constant turnover.

the ability of organizations to establish behavioral guidelines to direct their actions in the direction of the desired reputation in the face of the demands of the environment (Ramos, 2021), even surpassing them. The second, is the impact of internal communication practices concerning OED, to understand the theoretical conception in terms of the optimal maturity level of the organizational communication management system (Andrews, 2017; Álvarez & Lesta, 2011) that facilitates the understanding oriented to the mission, vision, and values.

### **Organizational Ethical Design, OED, from the internal focus of corporate social responsibility.**

It is imperative to maintain the organizational legitimacy of goods and services, as described by Becerra et al., (2014) “(...) is a generalized perception that the actions of an entity are socially desirable, therefore, legitimacy is the means by which organizations obtain and maintain resources” (p. 140) and is implicitly linked to the desired deputation. Legitimacy should maintain its perpetuity and must be understood its social value is based on real needs that are addressed from objective morality through actions and adequate means for the sustainable growth of their community (Apolo et al., 2017; Fernández, 2006).

Regarding the contribution of the internal audiences (Nosnik, 2001) to the organizational *sustainable value* (Ruiz, Ruiz, & Martínez, 2012; Fernández, 2006; Jiménez et al., 2020), if its *moral dimension* is contemplated from the Aristotelian point of view, there are values that need to be attended as part of human needs, so it is oriented to direct its effort towards the achievement of results in an ethical environment (Tziner, Felea, & Vasiliu, 2015) that stimulates the common benefit of society (Ruiz, Ruiz, & Martínez, 2012), however, it is necessary to address the challenge involved, since each action communicates messages, which are subject to the perception that responds to the social context itself and in this sense, it is necessary to promote joint participation to guarantee organizational legitimacy in the environment that fosters it.

About the desired reputation, its level of self-demand in its organizational design deserves to be seen when contextualizing it in the cultural system that determines it, the Systems Theory and its Capacity of Ackoff (2002), Nosnik (2010) presents for his understanding of the evolutionary approach to organizational management -*Mechanical, Organic, Sociocultural* or *complex social, and Ecological*, complemented by Nosnik by giving it the dimension of the triple EEE -*Ecological, Spiritual and Ethical*-, which exhibits greater self-exigency because it seeks to transcend for the common good according to its mission, vision, values, and business concept (OED).

In the *Ecological*, it corresponds to being productive even with the environmental impact, in the *Spiritual* it promotes unity in the face of diversity in a harmonious, balanced, and benign way, and finally, the *Ethical* by seeking a high level of self-regulation (self-demand) in each of the parties involved by self-directing, self-monitoring, taking responsibility for their development (self-growth) and self-motivation or exhibiting resilience (Nosnik, 2010). These perspectives require an act of faith from the use of collective reason that provides transcendental benefits through social programs of sustainable development.

Tziner, Felea, & Vasiliu (2015) highlight the point of view of Guest, DE, and Conway, N. in their 2002 writing, *Communicating the psychological contract: an employer perspective*, the prestige of the brand also is intrinsically related to fostering the conditions that favor an ethical climate towards employees that are rewarded in their quality of work-life, which affects their motivation

and therefore their level of commitment. These conditions need to be established through the norms that influence practices with strong ethical implications from a holistic perspective (Campoverde, 2014), since they may be subject to individual interpretations who wish to fulfill their desires and expectations with a myopic approach in the understanding and exercise of their values. The foregoing is strengthened by promoting the understanding of the interdependent link between ethics and social responsibility since it motivates people to dimension the object or service in the good that favors their environment, then it corresponds to generate actions responsible for facilitating cohesion among members by virtue of the lasting growth of the organization.

Fernández (2012) affirms that the term CSR - Corporate Social Responsibility- is given the attribute of *social investment* to promote social commitments that contribute to business profitability (Tello & Rodríguez, 2016). Previously, Porter & Kramer (2002) pointed out the importance of the strategic alignment of philanthropic actions to the competitive development of the organization to fulfill its economic and social purposes that last over time. And González (2012) presents the relevance of distinguishing criteria of social responsibility and corporate reputation in the Mexican context to achieve effective management in which the best human capacity flourishes that impact social and environmental harmony, hence the role of the leader. It is essential in promoting and monitoring constructive social actions that benefit the organization's permanent and productive quality of life.

### **Impact of internal communication practices regarding OED.**

The foregoing is understood from the evolution of the social fabric that has been created through the different organizational forms, motivated by the individual interests that make up the community through normative actions that promote trust and the development of constructive practices, hence the relevance to know what is communicated and how the messages are communicated and if they are congruent with their behavior (Carrillo & Tato, 2008). Briceño, Mejías, & Moreno (2010) recommend that it is necessary to communicate in the same reality from a comprehensive strategic vision (Apolo et al., 2017; Contreras & Garibay, 2020) in the face of the challenge, of the diversity of the public, to build the corporate identity that ensures its reputation and, therefore, their confidence to favor the achievement of organizational objectives (Kaplún, 2012) when assessing the collective benefit (Rebeil & Arévalo, 2017).

Given this, it is essential to detect and measure the current processes of strategic management of the internal communication of the OED in the psychosocial and intercultural context, to generate congruent and relevant actions that facilitate interaction for the fulfillment of the business purpose and benefit clients (Lozano, 2016; Rodríguez, Pineda, & Castro, 2020), including Organizational Social Responsibility (OSR) practices. For this reason, the organization must be aware that everything communicates, both in a tangible way through quantifiable and controllable elements (Andrews, 2017), such as intangible, which more difficult to detect and evaluate because it is subject to interpretation or perception of any social recipient (Álvarez & Lesta, 2011). All these elements produce beneficial or detrimental effects on the environment, since each person is exposed to a series of intrinsic or extrinsic factors that condition their acting differently than what is possibly expected.

Therefore, the social awareness of the leadership carried out is fundamental, since it will influence the “management of integral communication” producing high-impact results in the “creation of value of the organization” (Rebeil & Arévalo, 2017, p. 37). As this management is effective, the

interlocutors will generate “greater strength and significance” through their dialogues, which will allow the consolidation of “collaboration networks for development” of the entire organization that makes it up, focusing participation “on the common good, respect to the infinite dignity of the person (...) based on ethics and their values, as well as providing greater attention to the ecological, economic, social, and environmental aspects that their OSR entails” (Rebeil & Arévalo, 2017, p. 37).

Therefore, Almagro (2016) recommends in his article “Practical Ethics for Leaders. Approach to a philosophy of Social Responsibility” desirable behaviors for the ethical exercise of leaders (Almohalla, 2021) in their responsible actions with legitimacy and integrity when training and delegating that democratizes knowledge, as well as creating flexible and well-defined structures to encourage growth by achieved merits. Álvarez & Lesta (2011) propose a program of *Strategic Management of Internal Communication (SMIC)* aligned to organizational objectives (Zevallos, Collado, & Tito, 2022), in which the logic of leadership is analyzed when using, controlling, and evaluating the strategies, methods and languages required, this implies having strategic organizational thinking, being clear about Identity, *Culture, Communication, and Image*.

The fundamental characteristics for the design of the SMIC are that its objectives must be precise in their contributions to consolidate intellectual capital through the effectiveness of learning processes (Lozano, 2016), as well as, generating a sense of belonging that promotes participation and the organizational unit, also identify and create channels that facilitate communication according to current and future needs, such as internal chat, posters, email, intranet, organization manual, dissemination of informative and motivational messages, events, presentations, videos, and social networks, and all of the elements must be measurable (Álvarez & Lesta, 2011).

The criteria indicated in the Communicative Management Model in the Organization -*CMMO*- by Nosnik (2001) were considered in the objective of this research since they guide whether the communication practices of the OED are perceived by the leaders of the company in terms of its authenticity transmitted, *veracity*; the credibility of its contents and its sources, *reliability*; the appropriate amount of information and use of its means to position its messages, *sufficiency*; the effectiveness to contribute to the clarity of purpose and efficiency by using those resources optimally, *effectiveness*.

Complementary to these contributions, it is considered relevant that the OED's internal communication facilitates its productivity based on *consistency, coherence, and consistency*: that it be consistent in aligning organizational management to its OED from the strategic to the tactical and operational; at the same time consistent in the transmission of the required information in a pertinent manner with each of its audiences; and consistently promoting it through the exemplary conduct of the organization's leaders.

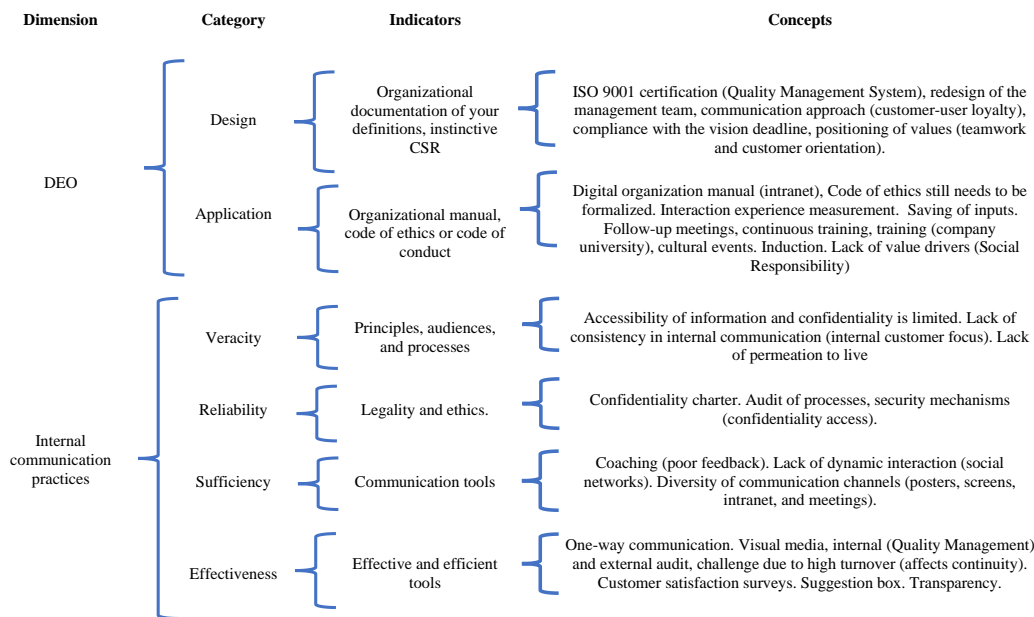
## Methodology

To explore communication tools used in their facilities and on the internet portal (Kawulich, 2005); having the clarity of the dimensions of the OED and the Best practices of internal communication with its categories, the semi-structured in-depth interview was produced (Díaz et al., 2013; Bernales et al., 2023) in three sections, the first of identification data to confirm the required profile of the interviewees -seniority in the company, current position and time of experience- (López & Deslauriers, 2011); the second as an introduction explaining the purpose of the study; the third



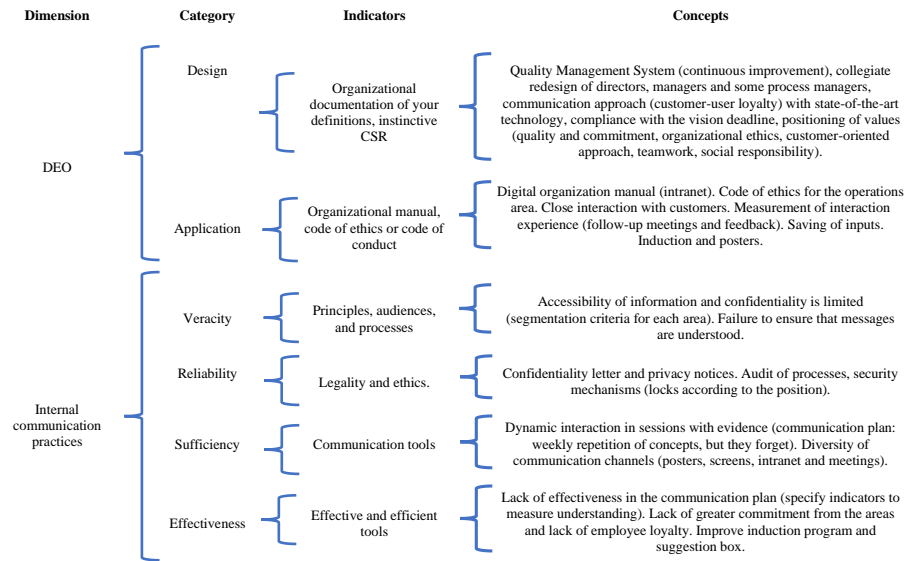
corresponds to 20 exploratory questions of the dimension of the OED in terms of its construction, means to communicate it, and its contribution to the competitive growth and social responsibility of the company. Regarding the dimension of internal communication practices of the OED, the 14 questions were elaborated based on the *CMMO* (Nosnik, 2001) and were complemented with nine miscellaneous questions to measure the contents of the OED that are most promoted and taken to the office, as well as identify the perception if its management is necessary for the operation and productivity.

For the design of the dimensions, the attributes of congruence, coherence, and consistency of the General Communication Plan (Nosnik, 2001) were taken as a basis, as well as examples of qualitative indicators of internal communication proposed by Villafañe (2011). In June 2015, the thirteen interviews were applied to Next Contact’s leaders, which were recorded -585 minutes in total- and transcribed -76 pages in total, spacing 1.15- were implemented to the leaders in the company's facilities, each interviewed leader was identified with a key for the qualitative report technical sheet (Williams & Shepherd, 2016). Subsequently, an interpretation of the analysis of the most representative data was made through its repetitive comparison (Williams & Shepherd, 2016) per hierarchical level (see Figures I, II, III, and IV), which facilitated the organization of the interrelation of the social representations expressed in each dimension with their respective categories, to understand organizational maturity in the exercise of its self-demand concerning its OED.



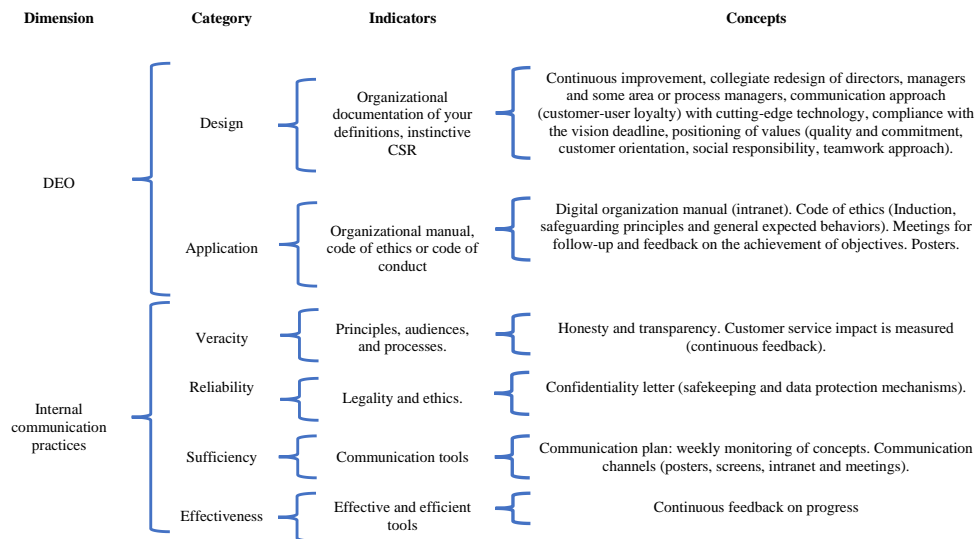
**Figure I:** Diagram of the conceptual analysis of in-depth interviews regarding the OED and its internal communication practices by hierarchical level (Executive and Middle management)<sup>3</sup>  
 Source: Own elaboration according to the responses obtained from the interviews in June 2015.

<sup>3</sup> Executive: DL1 - Direction Level 1, general manager; DL2 - Direction Level 2, operational manager; DL3 - Direction Level 3, technology director; DL4 - Direction Level 4, deputy director of human capital; DL5 - Direction Level 5, deputy marketing director.



**Figure II:** Diagram of the conceptual analysis of in-depth interviews regarding the OED and its internal communication practices by hierarchical level (First-level management)<sup>4</sup>

Source: Own elaboration according to the responses obtained from the interviews in June 2015.

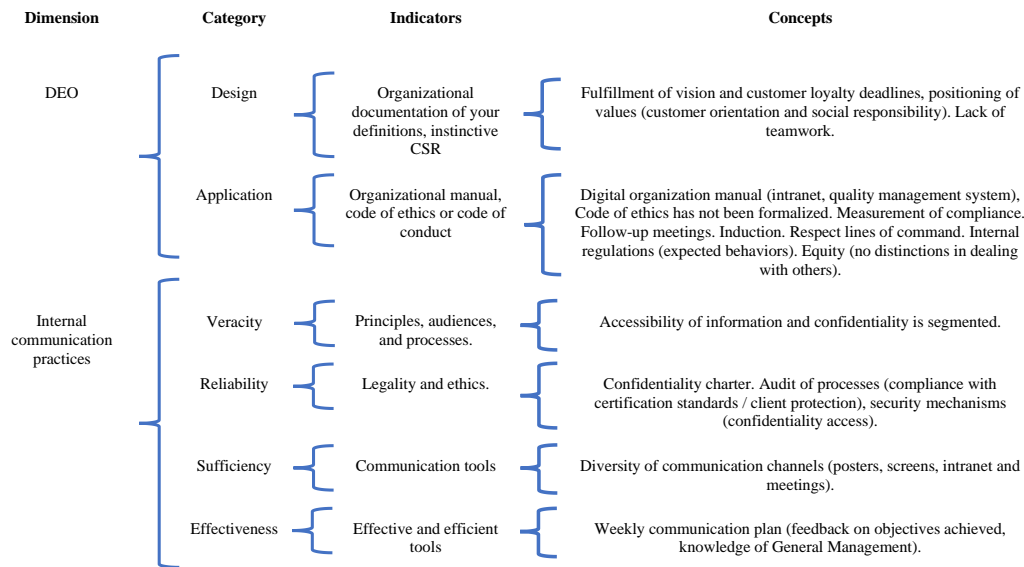


**Figure III:** Diagram of the conceptual analysis of in-depth interviews regarding the OED and its internal communication practices by hierarchical level (Intermediate)<sup>5</sup>

Source: Own elaboration according to the responses obtained from the interviews in June 2015.

<sup>4</sup> Middle management: ML1 - Management Level 1, development manager; ML2 - Management Level 2, human resources manager; ML3 - Management Level 3, business manager.

<sup>5</sup>Intermediate: CL1 - Coordination Level 1, operations coordinator A; CL2 - Coordination Level 2, operations coordinator B; CL3 - Coordination Level 3, junior operations coordinator.



**Figure IV:** Diagram of the conceptual analysis of in-depth interviews regarding the OED and its internal communication practices by hierarchical level (Entry-level)<sup>6</sup>

Source: Own elaboration according to the responses obtained from the interviews in June 2015.

Regarding the *Organizational Ethical Design*, *OED* dimension, two categories were considered, the first one corresponds to its *Design* in which it is considered that the organization directs its actions in the fulfillment of the mission, vision and values that it has self-imposed and the second one concerns its *Application* with the purpose of identifying the existence of mechanisms or tools of self-demand, so it is sought to examine if both categories are oriented to overcome the demands of the competitive environment, corporate social responsibility and the environment.

As for the dimension of *Best communication practices*, four categories were integrated: *Veracity*, which has to do with the empirical basis referring to observations through the senses and codified in different languages for their due registration and measurement with the greatest possible intellectual rigor and honesty to support the opinions and evaluations about any organizational matter, it contains the information flowing in the company or institution. *Reliability* refers to the content of the messages that must be expressed consistently, ensuring the protection of sensitive data and the sources that gave rise to them. *Sufficiency*, in which the *economy of words* is seen as an important guide to follow to inform in a direct and synthesized way, as is the case of Procter and Gamble (P&G) that applies the criterion of the *one-page memo* (Van de Werk, 2013). Finally, *Effectiveness* is composed of -or divided into- two elements: effectiveness, which refers to the process of clarifying the purpose of what is being done; and efficiency, in the sense of learning that results in a better application of available resources to achieve the objective to be met, therefore, an effective communication

<sup>6</sup> Entry-level: OLPM1 - Operation Level Process Manager 1, general management representative (system); OLPM2 - Operation Level Process Manager 2, organizational development representative.

meets the information required by the recipient promptly and space, and is executed with the lowest possible cost –waste.

## Results

### **Dimension: Organizational Ethical Design, OED.**

#### ***Category: Design.***

In general terms, it is stated that the OED had not been communicated until the ISO 9001 certification was achieved -in the documentary research, as part of the results of the Quality Management System, its current existence was identified in the Reinforcement Course and in the Communication Plan Manual to give weekly continuity from the beginning of the hiring of the member of staff-. The values of *Quality and Commitment, Teamwork and Customer Orientation* are the most stated and are presumed to be the main approaches in their dissemination and behaviors by the organization. On the other hand, it is recognized the lack of actions to incorporate and develop to encourage the value of Social Responsibility. Regarding the vision, the interviewees present inconsistencies observing its period of fulfillment, although their intention to achieve greater loyalty in their outsourcing services is understood.

The above is specified by hierarchical level:

The managerial level clearly and focusedly enunciates the concepts of the OED, stating that it was redesigned in collegial work by the executive and middle management; it gives importance to the timely monitoring of the Quality Management System as it seeks to take care of the trust and loyalty of the customer. This, as the DL1 informant points out: "Before it was not communicated, last year the ISO9001 certification was achieved, so the mission and values were reviewed and redesigned in collegiate (...) The idea is to get out of a rigid structure, improve the interaction with the client and with the users (...) through greater commitment and respect."

Regarding the mission, the same appreciation is confirmed by informants DL1, DL2, DL3, and DL5 in the understanding that they give importance to communication management to achieve the quality of service and recognize that the values of the organization need to be permeated. This appreciation is understood when reviewing the documentation, since deficiencies in the skill of communication, even at a critical level - according to the general graph of the Skills Evaluation Results Report of March 2015, the psychometric evaluation software was Talent Test, which was applied to 66 employees of different hierarchical levels.

Taking up the responses of informants DL1, DL2, DL3, and DL5, they believe that there are behaviors focused on the values of Teamwork and Customer Orientation, the latter particularly linked to the mission, in the skills report mentioned above, the former is confirmed at the desired or minimum expected level, the latter resulted in optimal performance.

From the management level perspective, he is aware of the OED and emphasizes the importance of maintaining continuous improvement to build customer loyalty. He clarifies, in addition to the managers, his collegial participation with some process managers in its redesign.

Regarding the positioning of values, in the conversations they present concurrently Quality and Commitment and Organizational Ethics in virtue of consolidating the value of Customer Orientation, such are the cases of informants ML1 and ML3. In contrast, informant ML2 does not specify them, but considers the existence of close and continuous interaction with customers and that this has been measurable through follow-up meetings and feedback.

The level of coordination knows that the OED was a work redesigned by directors, managers, and some process managers, he understands its importance to build customer loyalty with its users through continuous improvement and thus remain at the forefront in their means of communication. In reference to the organizational values, it points firstly to Quality and Commitment, then Customer Orientation and finally considers that Social Responsibility has an approach linked to Teamwork by means of follow-up meetings and constant feedback to identify the customer's experience and to be able to achieve the objectives with honesty and transparency.

The operational level is oriented to the business concept to build customer loyalty; in reference to the values, it recognizes in the first instance the Customer Orientation as a guide to carry out its activities, it also says that there are Social Responsibility practices to promote equity, in the sense of not making distinctions in dealing with others; in contrast, the ability to deal that has to do with the assertive and empathic capacity -according to the evaluation designed in the *Talent Test* software- is indicated at a risk level, that is, it is essential to develop it. It should be noted that the process managers rejected the idea of perpetuating Teamwork just because there are follow-up meetings.

Regarding the vision, all levels present divergences in terms of compliance with the time required, considering that, at the time of being interviewed, they had already completed one year of the three they had planned, however, there are similarities in pointing out the focus of the expected business concept according to the answers given. For example: informants DL1, DL4, and ML1 mention three years, while DL2, CL2, and OLPM1 coincide in the next two years. It should be noted that OLPM2 does not specify the period, a situation that should be considered since he is responsible for giving the induction course to new personnel, in general, he did not demonstrate knowledge of the company during the interview. This also confirms the lack of development of communication skills according to the results of the *Talent Test*, applied in March of the same year in which the interviews were conducted.

***Category: Application.***

There is a variety of communication channels to strengthen the OED, such as the weekly induction and training course, as well as posters, screens, suggestion box and work meetings. There is also a digitalized Organization Manual through the intranet portal, which contains the structure, general strategies, procedures, and budgets that are revised annually. However, it is indicated that the Code of Ethics is in the process of revision for final authorization before proceeding to the corresponding instances, it has only been provided for the staff of

the Operations Department that, by its nature of security in the use of information, requires direct contact with prospects or customers of the companies to which the outsourcing service is provided.

The informants DL1, DL2, and DL4 point out that the OED is promoted in the induction course, it was observed that an introductory talk is given with little interaction as well as reading on computers provided by the company for this purpose, and in the recommended continuous training, oriented to the compliance with the Quality Management System. They also confirm that this information exists in the digitalized Organization Manual –intranet– and that there is a Code of Ethics, but it needs to be formalized to disseminate and implement it. Likewise, they agree on the challenge implied to potentiate these resources to guarantee their continuity, since there is a high turnover in most of the company's positions due to its very nature as a contact center.

**Dimension: Best communication practices.**

***Category: Veracity, Reliability, and Sufficiency.***

Regarding these three categories, work meetings are encouraged with the aim of strengthening the internal social network to access information in a transparent manner considering the areas involved in the different service campaigns provided, verifying the recommendations to comply with the Quality Management System, including the use and safeguarding of data through processes, in hiring by signing the confidentiality letter, as well as complying with the Code of Ethics, applied in the Operations Area, and mechanisms such as the activation and deactivation of locks to access the system, as required.

***Category: Effectiveness.***

We are working on the incorporation of processes and tools to promote greater sensitivity to the perspective of the internal client, in the understanding that we communicate in a timely and correct manner to those involved for the fulfillment of their functions and therefore to the achievement of organizational objectives.

Specifically, it is presented by hierarchical level:

The management level considers it essential, due to the nature of the service, to limit access and use of information through security mechanisms that are in place, so that in addition to the signing of the confidentiality letter by each worker, the processes of the Operations area are continuously audited and are supported by customer satisfaction surveys. These processes were verified in the digitalized Organization Manual.

When referring to the value of Teamwork, this hierarchical level points out the need to forge consistency in two-way communication between employees and they can consider the functions of the other positions to achieve greater effectiveness when being served, generate a greater focus on the internal customer, which coincides with the result in a situation of risk reported in the *Talent Test software*; therefore, it indicates that continuous feedback should be promoted in which they are trained in coaching issues, in addition to creating and maintaining dynamic interaction with indicators to measure it, such as the use of social networks, regardless of the fact that there is already a diversity of communication channels.



He admits that greater Social Responsibility actions should be promoted, in addition to what is already being done, such as the cases of saving supplies or academic training, regardless of whether their workers remain in the company since its main purpose is to offer an educational alternative that will boost them in their professional life.

From the perspective of the management level, as mentioned above, he understands the OED in its approach to building customer loyalty with its users, so he recognizes that their needs and expectations must be met by means of effective communication through state-of-the-art technology. He recognizes the existence of several channels to disseminate the OED, but it is necessary to make sure that its messages are understood, as he confirms that there is a dynamic interaction in the sessions where the question and answer sessions are recorded according to the weekly Communication Plan, however, the tendency is to make sure that they learn the concepts and repeat them verbatim, this situation is contrary to what is indicated in the document since it includes sessions in which the concepts are explained in the participants' own words, so it is observed the lack of effectiveness in its implementation from the induction course in which it is required to specify measurements related to the understanding of the OED, in addition to promoting the commitment of those responsible for the areas to promote loyalty in employees, this was commented by informants ML1, ML2, and DL2. Regarding the suggestion box, ML3 indicates its existence, but that it has not been used in all its usefulness in a timely and adequate manner.

The presence of the OED is reaffirmed in the digitalized Organization Manual, as well as the Code of Ethics, which is implemented only in the Operations area. For access to this manual, ML1, ML2 and ML3 agree that it is segmented according to the functions per position and the criteria of each area, previously verifying the existence of the signature of the confidentiality letter, as well as the privacy notices that appear when using the information, which is also audited continuously.

At the coordination level, the presence of different communication channels for the transmission of the OED is recognized. It links the use of the Code of Ethics in the dissemination of information safeguarding principles and in the general expected behaviors. Informant CL1 confirms that the processes of collecting the signature of the confidentiality letter and data protection mechanisms are complied with. Meanwhile, CL3 exemplifies a specific mechanism to ensure this safeguard: "Cell phones are prohibited (...) I, as coordinator, have to be observing that they are working in place as it should be (...) they are given a privacy notice so that there are no problems and uncertainty".

In the orientation to the business concept to build customer loyalty on the part of the operational level, their comments are quoted as exemplifying it, informant OLPM1 says: "We have been making improvements to our processes to benefit the interaction of users with our customers. Surveys are conducted to verify what was done well and to do it better, avoiding errors. Staff is informed of the importance within the company to fulfill its vision. An induction to the quality management system is made and they are made aware of how it helps the company to position itself in the market". However, DL2 recognizes the problem of internal communication, "we need to communicate better on the issue of consistency, injecting mission, vision, values and that people live them".

This level confirms the application of the digitized Organization Manual by the required monitoring of the *Quality Management System* to ensure that the lines of command are respected in the authorization of access to information according to its segmentation, which is continuously measured through audits that ensure compliance with certification standards for the protection of customers. Regarding the Code of Ethics, he affirms that it exists, but has not been formalized, as well as the internal regulations. He also ratifies the diversity of the OED's dissemination channels through the means for feedback on the objectives achieved.

### **Discussion of the results**

According to the objective, the research methodology used facilitated to identify the perception of leaders regarding the design and implementation of the OED and their internal communication practices of the OED in the context of a non-corporate outsourcing services company, in this case of a contact center, Next Contact, which aims to contribute in the measurement of the criteria of *Veracity, Reliability, Sufficiency, and Effectiveness* proposed by Nosnik (2001) in the *CMMO*, specifically in the "Integral Communication" (p. 48) to understand organizational maturity in the exercise of its self-demand.

According to the information available in the interviews, in the company's documents and in the observation of its facilities, self-demandingness is denoted by maintaining the continuous monitoring of making the OED known through various instruments and communication channels, it is worth mentioning the context in which this research was implemented, since the organization was focused on maintaining the ISO 9001 certification. However, in this follow-up, there are inconsistencies in the concepts of vision, as well as in the values of Teamwork and Social Responsibility when expressed by the different members of the hierarchical levels who are responsible for decision-making and processes involved.

When addressing the continuity of the ISO 9001 certification, it can be an explanatory fact that influences the perspective of the interviewees when they mainly expose the values of Customer Orientation and Quality and Commitment with the contracting companies of their service to achieve loyalty with their users, it is worth highlighting the manifestation by the management level when pointing out the importance of also promoting the internal customer focus through the value of Teamwork, which will facilitate the effectiveness in the organizational processes.

Regarding the value of Organizational Ethics, it is practically stated without deepening its concept by the interviewees and, specifically, the managerial level links it with actions oriented to the fulfillment towards the satisfaction of the external customer.

About internal communication practices, in terms of *Veracity*, the interviewees agree that information is channeled through the Intranet, according to the needs of each position through activated and deactivated locks, as for the OED, everyone has the same access, although it is considered important to introduce measurements and feedback to verify progress in the understanding of its contents and also to integrate the focus on the internal customer to generate consistency, congruence and coherence in its value chain.

Regarding *Reliability* consistency is shown in the implementation and auditing of data protection and safeguarding mechanisms, which can be linked to the organizational value of

Organizational Ethics, however, it is considered necessary to promote this value through the integration of both existing practices, such as the Code of Ethics and the confidentiality charter should be transmitted to the entire organization and not only to the Operations area, and new ones that are measurable to detect both knowledge and actions that are linked by all its audiences.

Leaders and process managers agree that there is *Sufficiency* in terms of channels and means of communication of the OED concepts, even when observed they are vast from induction to the weekly courses of the Communication Plan and work meetings, as well as posters, screens and Intranet, however, their understanding and application of these concepts is not ensured, so the directive values the need to rely on training and feedback programs, such as coaching that stimulates interaction among members.

Concerning the *Effectiveness* of communication practices, one of the factors mentioned above is the lack of indicators to evaluate if these are effective in clarifying their purpose and if they are efficient in the application of their resources to promote their organizational drive (OED) since it is recognized that the trend is unidirectional with little interaction between areas and one of the explanatory facts is due to the high turnover of staff mainly in the positions of telephone operators that make up the majority of employees to be a contact center, which affects the continuity in their communication to permeate their mission, vision and values.

As a measurement resource, they have external customer satisfaction surveys, which is limiting because they are only implemented to evaluate telephone operators. If the aim is to identify possible factors that may influence the quality of both internal and external service, it would be advisable to integrate 360° evaluations.

According to what has been detected, it is of utmost importance to optimize the Communication Plan from an integral vision (Nosnik, 2001) through congruent actions that contribute not only to make known the concepts of the OED, but also to ensure coherence in its contents and messages to be understood by all its audiences, which can be valued and applied by promoting consistent and committed exemplary behaviors among all those involved to favor its organizational maturity that impacts on the confidence of its market by being positive and productive.

## **Conclusion**

For organizational studies, it is intended to contribute to the approximation of criteria to measure the perception of leaders regarding the veracity, reliability, sufficiency, and effectiveness of the internal communication practices of the mission, vision and values in the context of a non-corporate outsourcing services companies (Next Contact), to facilitate the understanding of the behaviors generated in terms of congruence, coherence, and consistency that seeks to identify organizational maturity and encourage its self-regulation, self-demand.

From the answers obtained in the interviews by the company leaders and process, it is not enough to have the means to disseminate the OED of this contact center, even if they are kept constant, since they only make their contents known, without being understood and therefore valued to generate the desired commitment.

It is necessary to manage an ethical-strategic communication plan with indicators to verify the veracity, reliability, sufficiency, and effectiveness of its practices that benefit the sense of community from a holistic vision -by contemplating its different perceptions or social representations- to promote productive behaviors derived from a high level of self-demand in virtue of favoring organizational maturity that meets and exceeds the demands of the competitive environment, The objective is to promote productive behaviors derived from a high level of self-demand in virtue of favoring organizational maturity that meets and exceeds the demands of the competitive environment, corporate social responsibility and the environment, through actions in accordance -*congruent, coherent, and consistent*- with its mission, vision and each one of the organizational values.

The literature review focused on *OED, from the internal approach to corporate social responsibility*, as well as on the *Impact of internal communication practices concerning Organizational Ethical Design*, *OED*, reveals the need to investigate theories linked to the demand of the competitive environment, social and environmental environment that influence organizational behaviors, i.e. to identify factors that facilitate or transgress the ethical construction of companies or institutions, since it is necessary to understand the influence of all stakeholders to create strategic actions together that nurture their productive progress and sustainable impact for present and future generations.

It is imperative that from the design stage, the OED must be built in such a way that its mission, vision, and values are communicated in the same reality to form a corporate identity, which sets the tone so that employees can base their actions on the application of Teamwork, carry out Social Responsibility, follow the approach of Customer Orientation and Quality and Commitment, as well as evaluate that their actions are being carried out according to the Organizational Ethics proposed by the company.

It also seeks to encourage the commitment of employees so that they live the values of the company and demand themselves to perform actions that are aimed at the common good of the organization. If these values are properly implemented, it will help to improve internal communication as well as the company's productivity and results, therefore it is important to make sure that they are being carried out correctly and constantly. To achieve this, the following criteria must be followed: *veracity*, so that the information is transmitted authentically; *reliability*, so that its contents and sources have credibility; *sufficiency*, so that there is an adequate amount of information and communication of its media to position its messages; and *effectiveness*, so that there is effectiveness to contribute to the clarity of its purpose and efficiency in optimally using its resources.

The limitations that arose when conducting this qualitative study, according to the criteria for understanding the questions according to the profile of the internal public of a large outsourcing services company, were the following:

1. An initial defensive predisposition towards the interviewer on the part of three of the interviewees, although they showed collaboration, nervousness was perceived, giving reiterative and concrete answers.
2. The credibility of the interviewed subjects regarding the external nature of the study concerning its measurement, regarding the possibility of generating changes in the organization.

3. The large number of interview questions, some interviewees no longer answered the miscellaneous questions because they considered them repetitive.
4. Another qualitative or quantitative evaluation is required to detect the perception or social representation of the rest of the internal public regarding the veracity, reliability, sufficiency, and effectiveness of the OED's internal communication practices, which also contemplates the exercise of its leadership by being congruent, coherent, and consistent to achieve synergy in the organization.
5. It is also advisable to conduct qualitative or quantitative studies on other stakeholders or external audiences to consider their perspective regarding the appropriation of the organizational identity through the same evaluation criteria of the OED's internal communication management.

## Referencias bibliográficas

- Ackoff, R. (2002). *El paradigma de Ackoff. Una administración sistemática*. Limusa-Wiley.
- Almagro, J. (2016). Ética práctica para dirigentes. Aproximación a una filosofía de la Responsabilidad Social. *Tiempo de Paz*, 69-76.
- Almohalla, J. (2021). El liderazgo ético. Un desafío de nuestro tiempo. *Supervisión 21*, 59(59). Retrieved from: <https://usie.es/supervision21/index.php/Sp21/article/view/533>
- Álvarez, A., & Lesta, L. (2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. *Palabra Clave*, 14(1), 11-30.
- Andrews, D. (2017). A space for place in business communication research. *International Journal of Business Communication*, 54(3), 325–336. doi:<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2329488416675842>
- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Corporate Communication Management: considerations for its study and practice. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 521-539. doi:10.4185/RLCS-2017-1177en
- Becerra, M., Cortés, E., Malacara, A., & Alegría, N. (2014). Factores Detonadores del Emprendimiento Social. Base para el Análisis de Casos de Éxito. *International Review of Business Research Papers*, 10 (3), 134 – 156.
- Bernales, M., Cerdón, P., Gonzalez, S., Pedrero, V., & Ferrer, L. (2023). Interaction among health workers and trans men: Findings from a qualitative study in Chile. *Journal of Nursing Scholarship*. Retrieved from: <https://sigmapubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jnu.12904>
- Briceño, S., Mejías, I., & Moreno, F. (2010). La Comunicación Corporativa y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 5(1), 37-46.
- Campoverde, F. (2014, noviembre 13). *Ética como fundamento de la Responsabilidad Social Empresarial*. Retrieved from: <https://www.gestiopolis.com/etica-como-fundamento-de-la-responsabilidad-social-empresarial/>
- Carrillo, M., & Tato Jiménez, J. (2008). *La comunicación empresarial del siglo XXI. La gestión de las actitudes intangibles*. doi:ISSN 2014-0576
- Contreras, O. E., & Garibay, N. G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Retrieved from: <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>



- Dechawatanapaisal, D. (2018). Employee retention: The effects of internal branding and brand attitudes in sales organizations. *Personnel Review*, 47(3), 675-693.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. doi:ISSN 2007-5057
- Fernández, B. (2006). *Ética de la Dirección. Decisión con libertad*. México: Ediciones Ruz.
- Fernández, M. (2012). Comunicación, mercadotecnia y responsabilidad social. En R. M.A., *La responsabilidad social organizacional*. Distrito Federal: Trillas, S.A. de C.V.
- González, J. (2012). *Reputación corporativa y responsabilidad social, nuevas formas de gestión*. Retrieved from: <http://ccdoc.iteso.mx/cat.aspx>. Documento número 6067
- Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M., & Gómez, M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. Retrieved from: <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5959>
- Kaplún, G. (2012). Lo emergente y lo resistente en la comunicación. *Diálogos de la Comunicación* (83), 1-22.
- Kawulich, B. (2005). Participant Observation as a Data Collection Method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2).
- López, R., & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen* (61), 1-19.
- Lozano, M. (2016). El marketing interno como proceso de aprendizaje organizacional. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(2), 87-97. doi:ISSN: 2157-3182
- Nosnik, A. (2001, February). Comunicadores y Organizaciones. Planeación y gestión efectiva de su desempeño. Huixquilucan, México, México.
- Nosnik, A. (2010). La complementación entre Competitividad y Responsabilidad Social. Fundamentos para una discusión conceptual. *Ética y sustentabilidad para competitividad responsable y rentable*, (p.1-26). doi:ISBN 978-607-95030-7-9
- Porter, M., & Kramer, M. (2002, December). The competitive advantage of corporate philanthropy. *Harvard Business Review*, 80(12), 56-68.
- Ramos, P. (2021). Elementos de responsabilidad social empresarial y mercadotecnia social para la reputación corporativa e impacto en el branding. *RECAI (Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática)*. Retrieved from: <http://cathi.uacj.mx/handle/20.500.11961/18828>
- Rebeil, M., & Arévalo, R. (2017). Las organizaciones y sus procesos de comunicación: una visión integral. En R. Arévalo, & G. Guillén, *La comunicación para las organizaciones en México: Evolución, teoría y práctica*. México, México: Coedición

---

Investigaciones y Estudios Superiores, S.C. Universidad Anáhuac México. Editorial Tiran LO Blanch México, S. de R.L. de C.V.

- Rodríguez, M., Pineda, D. Y., & Castro, C. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista Espacios*. ISSN: 0798-1015. Retrieved from: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p26.pdf>
- Ruiz, P., Ruiz, C., & Martínez, R. (2012). Cultura organizacional ética y generación de valor sostenible. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(1), 17-31. doi:ISSN 1135-2523
- Tello Castrillón, C., & Rodríguez, M.P. (2016). Fundamento ético disciplinares de la responsabilidad social organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 491–508. doi:ISSN 1315-9984
- Tziner, A., Felea, M., & Vasiliu, C. (2015). Relating ethical climate, organizational justice perceptions, and leader-member exchange (LMX) in Romanian organizations. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 51–57. doi: 10.1016/j.rpto.2015.02.005
- Valle, M. A., Ruz, G. A., & Varas, S. (2015). A survival model based on met expectations: Application to employee turnover in a call center. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 28(2), 177-194. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-01-2014-0011>
- Valle, M. A., Ruz, G. A., & Masías, V. H. (2017). Using self-organizing maps to model turnover of sales agents in a call center. *Applied Soft Computing*, 60, 763-774. Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2017.03.011>
- Van de Werk, B. (2013, March 22). *The Procter & Gamble One Page Memo: Selling an Idea*. Retrieved from: <http://vandewerk.nl/one-page-memo-selling-an-idea/>
- Villafañe, J. (2011, February 22). *Villafañe y Asociados. Consultores*. Retrieved from Indicadores cualitativos de comunicación interna: [http://www.villafane.com/files/Indicadores\\_comunicacion\\_interna.pdf](http://www.villafane.com/files/Indicadores_comunicacion_interna.pdf)
- Williams, T., & Shepherd, D. (2016). Building resilience or providing sustenance: Different paths of emergent ventures in the aftermath of the Haiti earthquake. *Academy of Management Journal*, 59(6), 2069-2102. Retrieved from: [https://www.researchgate.net/publication/302594983\\_Building\\_Resilience\\_or\\_Providing\\_Sustenance\\_Different\\_Paths\\_of\\_Emergent\\_Ventures\\_in\\_the\\_Aftermath\\_of\\_the\\_Haiti\\_Earthquake](https://www.researchgate.net/publication/302594983_Building_Resilience_or_Providing_Sustenance_Different_Paths_of_Emergent_Ventures_in_the_Aftermath_of_the_Haiti_Earthquake)
- Zevallos, Y., Collado, J. A., & Tito, P. L. (2022). La comunicación como estrategia de diferenciación competitiva. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 9(1), e-757. <https://doi.org/10.22579/23463910.757>

## Confianza en el peso boliviano: Un pilar económico en Bolivia.

Daniela Loayza  
Investigador independiente \*

Córdoba- Argentina  
Noviembre de 2023

Recibido: 28 de noviembre  
Aprobado: 5 de diciembre

### Resumen

Este artículo tiene como finalidad mostrar de manera descriptiva el estado de situación de la confianza de la población boliviana en la moneda boliviana, basado en datos de la Encuesta realizada para el Foro Regional de Julio 2023. El análisis contempla una revisión bibliográfica de algunos conceptos económicos y también algunas variables como la evolución del nivel de depósitos en moneda nacional y extranjera, así como la percepción de la ciudadanía respecto al ahorro en moneda nacional o extranjera. Las conclusiones de este documento nos ayudarán a ver de alguna manera la fortaleza del peso boliviano frente al contexto actual de escasez de dólares y disminución de Reservas Internacionales que quizás pueden ser presagios de una crisis inflacionaria y de desempleo para Bolivia.

**Palabras clave:** Moneda, dinero, política monetaria, comportamiento social

## Confidence in the Bolivian peso: An economic pillar in Bolivia.

### Abstract

The purpose of this article is to descriptively show the state of the Bolivian population's confidence in the Bolivian currency, based on data from the survey conducted for the July 2023 Regional Forum. The analysis includes a bibliographic review of some economic concepts and also some variables such as the evolution of the level of deposits in local and foreign currency, as well as the perception of the citizenry regarding savings in local or foreign currency. The conclusions of this document will help us to see in some way the strength of the Bolivian peso in the current context of scarcity of dollars and decrease of International Reserves, which may be a harbinger of an inflationary and unemployment crisis for Bolivia.

**Keywords:** Currency, money, monetary policy, social behavior

---

\* La autora es Economista, investigadora independiente. Contacto: [dannielle.loayza@gmail.com](mailto:dannielle.loayza@gmail.com)  
El contenido del presente documento es de exclusiva responsabilidad de la autora

## Introducción

Dado el escenario de incertidumbre y especulación que hubo en el país a principios del año 2023 respecto a la escasez de dólares, se plantearon muchas cuestiones acerca de la estabilidad y la fortaleza institucional del Sistema Financiero boliviano. Se pasó de una relativa estabilidad sostenida a un caos y un escenario de pánico ante la escasez de la moneda extranjera y el racionamiento en su intercambio. Esto nos lleva a preguntarnos ¿es aún el peso boliviano una moneda fuerte y confiable?

A simple vista, pareciera que estuviera perdiendo valor y confiabilidad por parte de la población.

Es por eso, que con este artículo se tiene como objetivo la exploración de la percepción de la ciudadanía con respecto a este tema, así como la revisión de la evolución de algunas variables monetarias importantes. Principalmente observaremos la opinión pública sobre el uso del dólar como moneda principal, el empleo del mismo como medio de ahorro o la intención de la población de retirar ahorros en moneda boliviana para cambiarlos a dólares.

El documento mostrará una breve revisión bibliográfica de algunos conceptos importantes como marco teórico de investigación. También se mostrarán resultados descriptivos de la Encuesta para el Foro Regional realizada en julio de 2023 y el análisis de algunas variables relacionadas. Finalmente se ofrecerán conclusiones y recomendaciones al respecto.

## Antecedentes y marco teórico

De forma convencional se considera que la emisión de una moneda nacional por el Gobierno, es prueba del ejercicio de su soberanía. Es por eso, que cada Estado emite y mantiene su propia moneda a través de su propio Banco Central. Es así que Hidalgo et al (2021) caracterizan la soberanía monetaria por cinco elementos:

- El Estado decide la unidad de cuenta
- Únicamente el Estado a través de su Banco Central tiene el monopolio de la moneda
- El uso de la unidad de cuenta elegida por los agentes privados es garantizado al exigirse para pagar las obligaciones con el Estado
- No se efectúa ninguna promesa de establecer una conversión a cualquier tipo de cambio fijo de la moneda de la nación por cualquier otra moneda, oro, o cualquier otra mercancía
- No endeudarse con préstamos denominados en moneda extranjera

Es por eso que es importante para un país mantener su moneda como medio de cambio y contar con la confianza de la población en el uso para las transacciones. Antes, sin embargo, es importante establecer algunos conceptos básicos como que es el dinero y porque es importante la aceptación de la población.

En este sentido, Ramos (2008) da la siguiente definición:

El dinero es la comparación de valores, de utilidades; la unidad de medida para compararlos. Lo que consigue el dinero es que todas las mercancías, los bienes y servicios, tengan un lenguaje común que facilite su comparación para el intercambio.

Con esto en mente, surge la pregunta: ¿Qué hace que una sociedad admita una determinada moneda como pago por un bien o servicio? Simplemente la aceptación generalizada de la población es lo que le da valor a esa moneda y a su vez la confianza que se deposita en que se podrá intercambiarla a futuro.

Según la teoría económica el dinero tiene cuatro funciones importantes: como medida de valor, como medida de intercambio, como medio de pago y como depósito de valor. A continuación, se muestra de forma resumida la descripción de cada una de estas funciones.

1. Medida de valor: Permite la comparación entre bienes y servicios distintos
2. Medio de circulación o de intercambio: permite la inmediatez en la transacción
3. Medio de pago: convierte una obligación (deuda) en un derecho, ya que mediante el dinero se cancela la deuda adquirida por la transacción y a su vez convierte al acreedor en poseedor de un activo
4. Depósito de valor: mediante posponer su uso el dinero se convierte en un medio de conservación del valor en el futuro, sirviendo así para la acumulación de riqueza.

En la práctica, la economía boliviana ha atravesado diferentes crisis económicas en las que las funciones del dinero se han visto afectadas, entre ellas una de las más grandes hiperinflaciones de América Latina llegando a 8000% en el periodo 1989 a 1985 (Chávez, 1989). Durante esta época el peso boliviano perdió varias de estas funciones. Haciendo una reseña de esta época, Morales & Sach (1987) describían:

La hiperinflación tuvo efectos desastrosos para la economía y la sociedad bolivianas como un todo, pero algunos individuos con buenos contactos, que buscaban rentas fáciles, lograron enriquecerse muy considerablemente durante la hiperinflación. Cualquiera con acceso a las divisas oficiales podía enriquecerse casi instantáneamente durante el periodo, revendiéndolas con beneficios de varios cientos por ciento en el mercado negro. De manera similar, los banqueros comerciales que captaban depósitos con tasas de interés cero y los prestaban a altas tasas nominales de interés, compartían las ganancias de señoreaje. Más aún el gobierno otorgó créditos sustanciales con tasas bajas de interés durante el periodo, a menudo a empresarios agroindustriales políticamente poderosos, que se convirtieron efectivamente en donaciones, como resultado de la inflación. Los controles de precios para algunos alimentos como la harina y los precios bajos de los bienes producidos por el sector público como la gasolina, generaron oportunidades para operaciones muy lucrativas de contrabando de exportación. (Morales, & Sachs, 1987, pág. 23)

Verdaderamente fue una época en la que el peso boliviano estaba tan devaluado que esto dio lugar a hechos ilegales como el contrabando.

Posteriormente, en la década de los noventa e inicios de la década de los dos mil, se volvió a vivir un contexto de devaluación del peso boliviano, frente al cual los agentes privados buscaban refugiar sus activos financieros en el dólar, considerado como moneda fuerte. Esto ocasionó que se registraran los niveles históricos más altos de porcentajes de depósitos y créditos en moneda extranjera. ¿Por qué resultaba esto un problema? Porque la elevada dolarización exponía a la economía boliviana a riesgos cambiarios e implicaba la pérdida de la soberanía monetaria, junto con una elevada ineffectividad de las políticas monetaria y cambiaria.

Ante esto, con la implementación de un nuevo modelo económico, a partir del año 2006 se implementaron políticas monetarias que ayuden al boliviano a recuperar sus funciones de dinero. A este conjunto de políticas y medidas se lo conoció como la “bolivianización de la economía”, que básicamente consistió en promover al ahorro en moneda nacional ofreciendo una tasa de interés más atractiva, así como la ampliación del diferencial entre el tipo de cambio para la compra y venta, la diferenciación del encaje por monedas con mayores tasas para la moneda extranjera y menores para la moneda nacional y la aplicación del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) solo a operaciones en moneda extranjera.

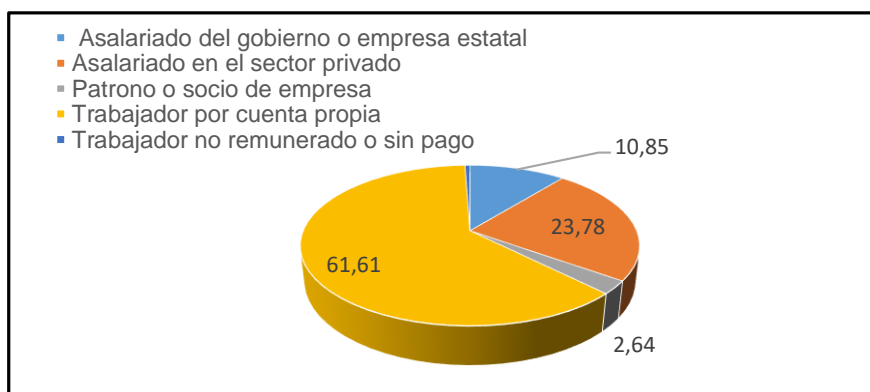
Con este proceso en marcha, se logró hasta la fecha mantener al peso boliviano como la moneda de preferencia para realizar transacciones.

A continuación, se pasa a mostrar algunos resultados que evidencian esto.

### Percepción de la ciudadanía, Resultados de la Encuesta Foro Regional-Julio 2023

Con datos obtenidos de la Encuesta del Foro Regional con alcance nacional, realizada por el Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social, se eligieron 3 variables de estudio en relación a la ocupación principal del encuestado.

Uno de los primeros resultados tiene que ver con la ocupación principal es que la mayoría de los encuestados que respondieron que trabajan, son trabajadores por cuenta propia (61.61%), esto se refleja en la Figura I.



**Figura I:** Tipo de ocupación

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta del Foro Regional



Esto es importante de señalar dado que estaríamos contando con una porción importante de lo que llegaría a ser la Poblacion Economicamente Activa encuestada. Tomando en cuenta esto, se realizaron los cruces de variables, principalmente con la variable OCUP4A que muestra la ocupación principal de la población encuestada.

### Percepción sobre la dolarización.

Una pregunta interesante de la Encuesta analizaba la percepción ciudadana de aplicar una política monetaria de dolarización en el país.

Actualmente, uno de los países que actualmente enfrenta esa decisión es Argentina, que ante un contexto de inflación sostenido de más del 100%, se propone como alternativa de solución la dolarización de la economía. Esta idea surge ante la preferencia de los argentinos de la divisa norteamericana como medio de ahorro y conservación de valor.

Sin embargo, en el caso Boliviano, cuando se planteó a los encuestados que opinaban al respecto, es interesante que la mayoría, en todas las categorías ocupacionales, respondió estar en desacuerdo con aplicar la misma política. Por ejemplo, un 49% de los que se encuentran trabajando está en desacuerdo con reemplazar la moneda nacional por dólares.

**Tabla 1. Percepción sobre dolarizar la economía boliviana**

Algunos países han decidido cambiar sus monedas nacionales para usar solamente dólares, tanto para recibir pagos como para hacerlos. Así quieren evitar la inflación. ¿Qué tan de acuerdo estaría usted con aplicar una política similar en Bolivia?								
	Trabajando	No está trabajando	Está buscando trabajo	Está estudiando	Se dedica a los quehaceres de su hogar	Está jubilado, pensionado	No trabaja y no está buscando trabajo	NS/NR
Muy de acuerdo	3,48	0	3,39	6,5	3,03	5,56	0	0
De acuerdo	31,99	29,17	32,2	38,21	21,21	16,67	22,22	0
En desacuerdo	48,96	58,33	44,07	45,53	57,58	33,33	55,56	100
Muy en desacuerdo	9,6	8,33	16,1	5,69	9,09	27,78	0	0
NS/NR	5,98	4,17	4,24	4,07	9,09	16,67	22,22	0
TOTAL	100,01	100	100	100	100	100,01	100	100

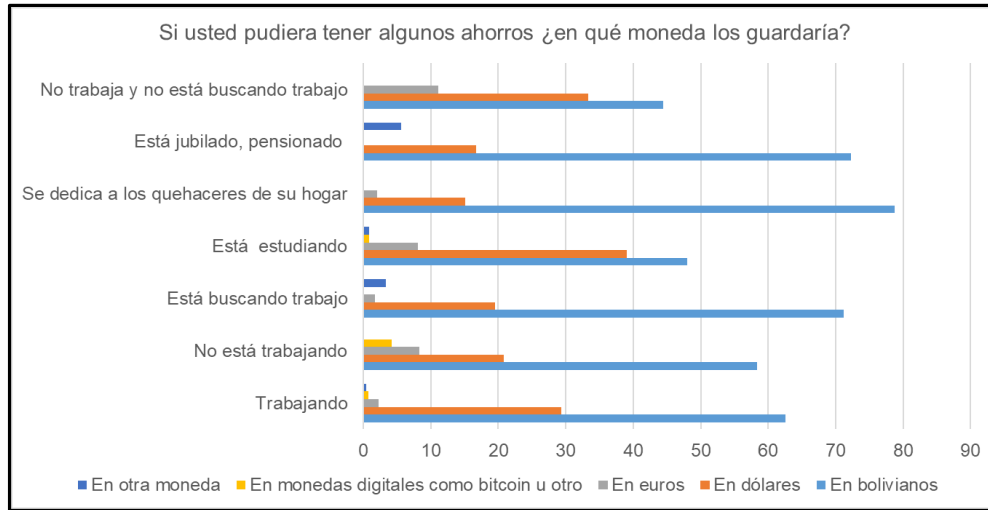
Fuente: Elaboracion propia con datos de la Encuesta del Foro Regional

No obstante, hay que señalar que próximos a los que están en desacuerdo, están los que, si consideran que debería dolarizarse la economía, lo que podría indicar una opinión dividida al respecto.

### Percepción sobre el ahorro.

Otra variable analizada, tiene que ver con la preferencia respecto al ahorro. Ante la posibilidad de contar con capacidad de ahorro, un 63% de los encuestados que trabajan consideran que ahorrarían en bolivianos frente a un 29% que prefiere hacerlo en dólares. Lo

mismo sucede en el resto de las categorías ocupacionales, la mayoría prefiere al boliviano como medio de ahorro.

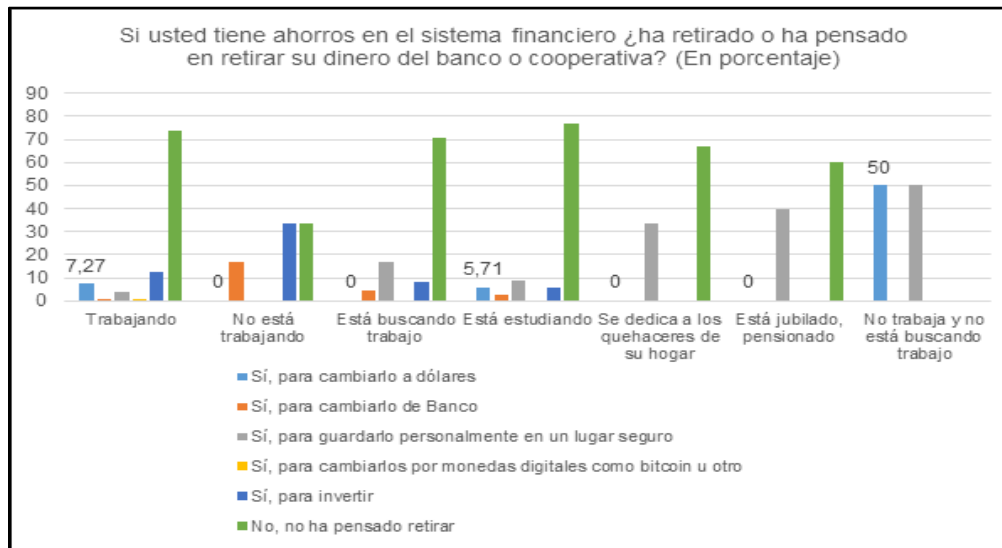


**Figura II:** Percepción sobre ahorros

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta del Foro Regional

Esto podría ser un indicador de la confianza de la población en la moneda nacional, así como de la efectividad de la política de bolivianización de la economía previamente descrita.

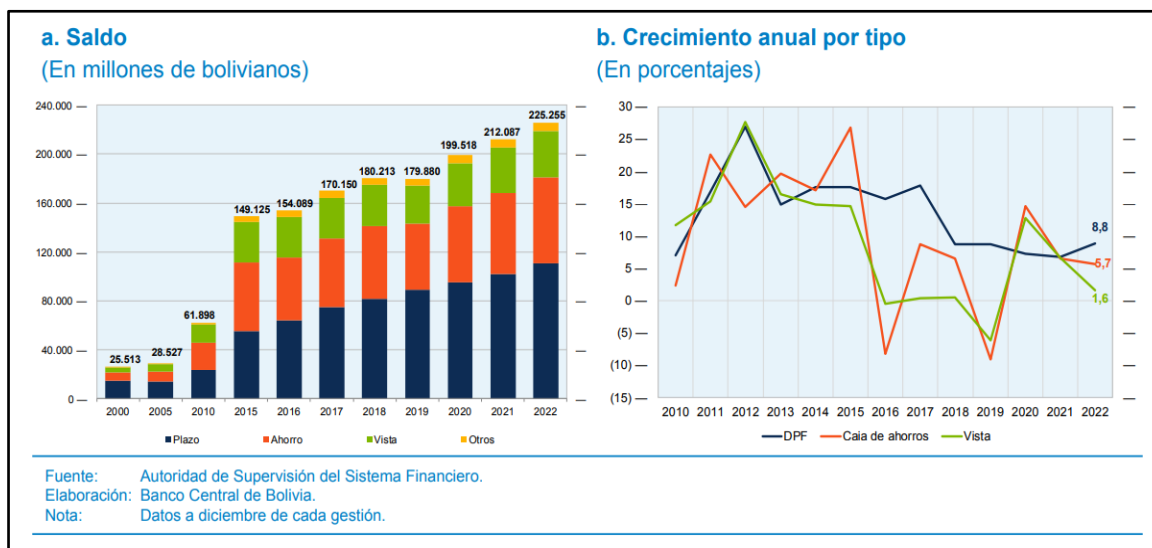
Asimismo, analizando a los encuestados que, si cuentan con ahorros, ante la posibilidad de retirar sus ahorros para cambiarlos a dólares solo un 7,27% de los que trabajan respondieron que sí. Lo mismo sucede en las demás categorías ocupacionales, una mayoría decide conservar sus ahorros en el sistema financiero en bolivianos.



**Figura III:** Ahorros en el sistema financiero

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta del Foro Regional

Esto no está lejos del comportamiento del nivel de depósitos que registra el Banco Central de Bolivia, la Figura IV nos muestra que este ha ido en constante ascenso tanto en su modalidad de caja de ahorro como en depósitos a plazo fijo, sus tasas de crecimiento son superiores al 5% en lo que va de los últimos años.



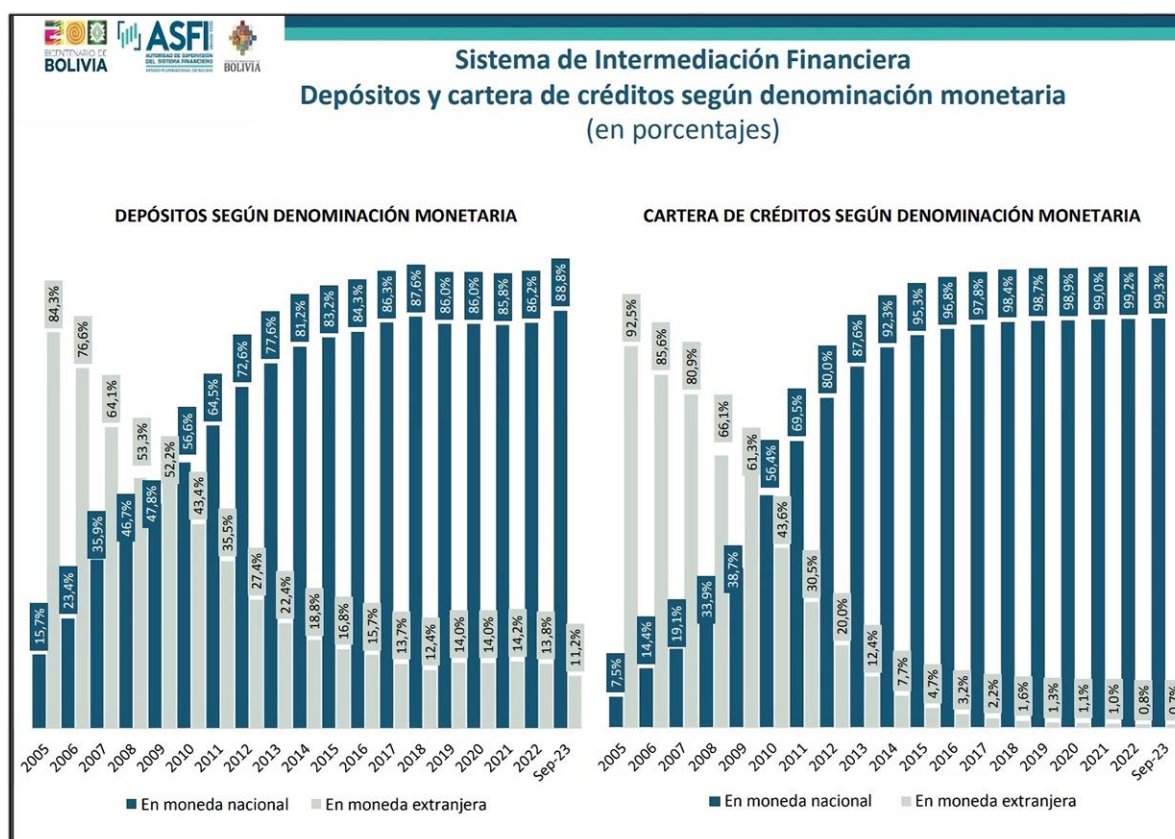
**Figura IV:** Nivel de depósitos en bolivianos

Fuente: BCB con datos de ASFI

No sucede lo mismo con los depósitos y créditos en moneda extranjera, como observamos en la Figura V.

Podemos observar un incremento notable de los ahorros en moneda nacional, aun en los últimos años, en contraste con una disminución importante de los ahorros en moneda extranjera. Un 89% de incremento en los depósitos en moneda nacional versus un 11% en moneda extranjera a septiembre de 2023. El mismo fenómeno sucede para la cartera de créditos.

Hay que mencionar que, aunque el nivel de depósitos en moneda extranjera sea mínimo la realidad es que los bolivianos prefieren hacer transacciones más grandes como compra y venta de inmuebles, adquisición de anticréticos y otros en dólares. Muchos lo hacen a modo de inversión y protección de sus activos. Así que habría que profundizar más en la preferencia que tienen los bolivianos respecto al uso específico de la moneda extranjera.



**Figura V:** Depósitos y créditos según denominación monetaria  
 Fuente: ASFI

Después de haber hecho un análisis de la percepción de la población sobre el ahorro en dólares y la evolución del nivel de depósitos en el Sistema Financiero boliviano podemos hacer algunas conclusiones.

### Conclusiones y recomendaciones

La confianza de la población en la moneda boliviana es evidente pese a la coyuntura de escasez de dólares, el boliviano sigue teniendo todas sus funciones como dinero aceptado por la sociedad boliviana.

Aunque en la realidad es que hay muchas transacciones que se realizan en dólares, como la compra y venta de casas, de automóviles y anticréditos, este estudio tomo como parámetro la percepción de la ciudadanía boliviana respecto al ahorro en dólares.

Los resultados nos muestran que la preferencia de la población encuestada es por conservar sus ahorros en bolivianos y la mayoría respondió no estar de acuerdo con una posible dolarización. Esto va acompañado de la evolución ascendente de los depósitos en moneda nacional en el Sistema Financiero, que puede ser producto de la política de bolivianización de la economía que se implementó en 2009.

Sin embargo, conviene profundizar más en el tema quizás utilizando otro tipo de herramientas y variables que ayuden a construir un índice de confianza cuantitativo que refleje la fortaleza de la moneda boliviana. Comparando el índice de inflación, el nivel de las Reservas Internacionales Netas y el flujo de moneda extranjera circulante.

Esto puede ser una buena medida de prevención mediante políticas monetarias que se anticipen a un proceso inflacionario.

## Referencias Bibliográficas

- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero . (2023). *Principales Variables del Sistema Financiero*. La Paz: ASFI.
- Banco Central de Bolivia. (2023) *Informe de Estabilidad Financiera*. La Paz: BCB
- Banco Central de Bolivia. (2018) *Soberanía Monetaria, Estabilidad Macroeconómica y Desarrollo Económico y Social, Volumen III*. La Paz: BCB
- Chávez, G. (1989). *Alta Inflación, Hiperinflación y Variabilidad de los Precios Relativos: El Caso Boliviano*. La Paz: Universidad Católica Boliviana, Instituto de Investigaciones Socio-Económicas (IISEC). Obtenido de <https://iisec.ucb.edu.bo/publicacion/alta-inflacion-hiperinflacion-y-variabilidad-de-los-precios-relativos-el-caso-boliviano>
- Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social. (2023) *Encuesta Foro Regional julio 2023*. Cochabamba: CERES
- Hernández, A. (2020). Bolivianización, causas y mecanismos de propagación en el rescate de la soberanía monetaria. *Ola Financiera*, 13(35), 99-116.
- Hidalgo, E., Moruno, F., Preciado, J., & Espinosa, E. (2021). La soberanía monetaria a debate: la historia del dinero y sus controvertidas implicaciones políticas. *Política y Sociedad*, 58(3).
- Ramos, J. (2008). ¿Qué es en verdad el dinero? una teoría sobre la naturaleza del dinero. *Revista empresa y humanismo*, 11(2), 135-169.
- Morales, J., & Sachs, J. (1987). *La crisis económica en Bolivia*. La Paz: Universidad Católica Boliviana, Instituto de Investigaciones Socio-Económicas (IISEC). Obtenido de <https://www.econbiz.de/Record/la-crisis-econ%C3%B3mica-en-bolivia-morales-juan-antonio/10010294243>



## **Factores potenciadores e inhibidores de producción de la investigación social en Bolivia.**

Andrés Cuba, Sharim Ribera  
BC-Bancomunidad Banco Pyme y CERES\*  
Cochabamba- Bolivia  
Septiembre de 2023

Recibido: 27 de septiembre  
Aprobado: 10 de octubre

### **Resumen**

El presente trabajo tiene por objetivo analizar el efecto del uso de medios de pago digitales en los niveles de inclusión financiera en Bolivia. Mediante un estudio descriptivo se analizan los datos históricos a partir de los informes del sistema financiero nacional disponibles para los períodos de 2015 a 2021 y fuentes de información privadas. Las fuentes de información son la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que comprende muestras entre 2,600 y 42,000 encuestados a nivel nacional y las encuestas del Foro Regional de CERES que comprende más de 1000 casos a nivel nacional. Estos datos permiten un análisis comparativo, así como la identificación de tendencias y patrones de comportamiento. Los resultados encontrados sugieren que un mayor uso de medios de pago digitales si ha contribuido positivamente a incrementar los niveles de inclusión financiera en Bolivia.

**Palabras clave:** Ciencias sociales, investigación, políticas públicas

## **Enabling and inhibiting factors in the production of social research in Bolivia.**

### **Abstract**

The study assesses the current state of the social science research system in Bolivia with the aim of understanding the dimensions of production, dissemination and use of social research among different actors. The methodology consisted of a mixed exploratory-descriptive study in which surveys and interviews were conducted with key actors in the social sciences, both in the public and private sectors. Some of the main results show that social science research in Bolivia remains underdeveloped and, above all, isolated from policy design. The lack of collaboration between key actors inhibits the production of more applicable research, therefore, there is an ongoing need to strengthen institutions and mechanisms that can systematically promote interactions between researchers, policy makers and other stakeholders.

**Keywords:** Social science, research, public policy.

---

\* Correo electrónico: [acuba@bco.com.bo](mailto:acuba@bco.com.bo) ; [sharimribera@gmail.com](mailto:sharimribera@gmail.com)

Las opiniones vertidas por los autores no comprometen a las instituciones ni reflejan su posición

## Introducción

La producción, uso y la difusión de la investigación son dimensiones fundamentales para desarrollar el conocimiento y promover el crecimiento económico y bienestar social en los países. Sin embargo, conectar la investigación y la formulación de políticas plantea un gran desafío, particularmente porque la investigación no sustenta los debates de políticas y el proceso de toma de decisiones.

Hoy en día, las actividades dentro de la agenda global para el desarrollo sostenible requieren de capacidades de investigación locales que garanticen que la comunidad de investigación esté preparada para analizar de manera crítica los desafíos del desarrollo y las políticas, para acompañar acciones y reformas con un conocimiento contextualizado del entorno local.

Un análisis en profundidad de los sistemas de investigación y sus funciones es esencial para entender cómo reducir esta brecha y desarrollar el perfil de investigación generado en países en vías de desarrollo. El análisis de los sistemas de investigación puede ayudar a los formuladores de políticas, agencias de financiamiento y a la comunidad académica a identificar qué acciones se pueden tomar para potenciar la investigación local como un aporte clave al debate público y a las políticas de desarrollo humano sostenible.

En el campo de las ciencias sociales en Bolivia, la producción de conocimiento es considerada como un proceso clave para el entendimiento de la realidad nacional y el mejoramiento de las políticas públicas. Partiendo de un análisis de indicadores relevantes a la dimensión de producción, este trabajo identifica falencias y/o elementos potenciales que influyen en las capacidades de investigación en ciencias sociales en Bolivia.

Las preguntas de investigación que surgen están relacionadas con la identificación de cuáles son y cómo se desarrollan las capacidades de investigación en nuestro contexto.

- *¿En qué medida se produce conocimiento para el desarrollo destacando investigaciones innovadoras, de alta calidad, y de actualidad en Bolivia en los últimos años?*
- *¿Cuáles son los desafíos y prioridades en el desarrollo para los investigadores en Bolivia?*

En este sentido, la investigación tiene como objetivo generar evidencia acerca de factores potenciadores y/o inhibidores de producción de la investigación social en Bolivia con el fin de contribuir a la construcción de capacidades y fortalecimiento de la cultura de investigación en el país.

Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Establecer un estado situacional de percepción de los actores influyentes en la capacidad de producción de investigación en Bolivia frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados para el 2030.

- Identificar aquellos factores potenciales que podrían contribuir a la construcción del conocimiento bajo el marco de los nuevos desafíos del desarrollo sostenible.
- Identificar las variables que afectan negativamente a la capacidad de producción de investigación en el país en el contexto de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Proponer lineamientos para el fortalecimiento de las capacidades de investigación en el contexto de las Ciencias Sociales en Bolivia.

La identificación de potenciales impulsores de capacidades de investigación que responden a las necesidades locales en Bolivia tiene como objetivo fortalecer el entorno de investigación y la capacidad de investigación en Ciencias Sociales y podrá servir de base para orientar acciones y políticas públicas de apoyo al logro de sustentabilidad y el crecimiento de aquellos actores dedicados a la producción de investigación. Para ello el trabajo está dividido, además de esta sección introductoria, en cuatro secciones, la primera describe la revisión bibliográfica, la segunda explica la brevemente la metodología adoptada, posteriormente está la sección de resultados y finalmente las conclusiones.

## Revisión bibliográfica

### Investigación y objetivos de desarrollo sostenible.

El año 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible como una oportunidad para que los países y sus sociedades tomen acción tomando en cuenta diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que incluyen la eliminación de la pobreza, el fomento a la industria, innovación e infraestructura, acción contra el cambio climático, la educación de calidad, la igualdad de género, trabajo y crecimiento económico sostenible y la defensa del medio ambiente, entre otros (Organización de las Naciones Unidas , 2021).



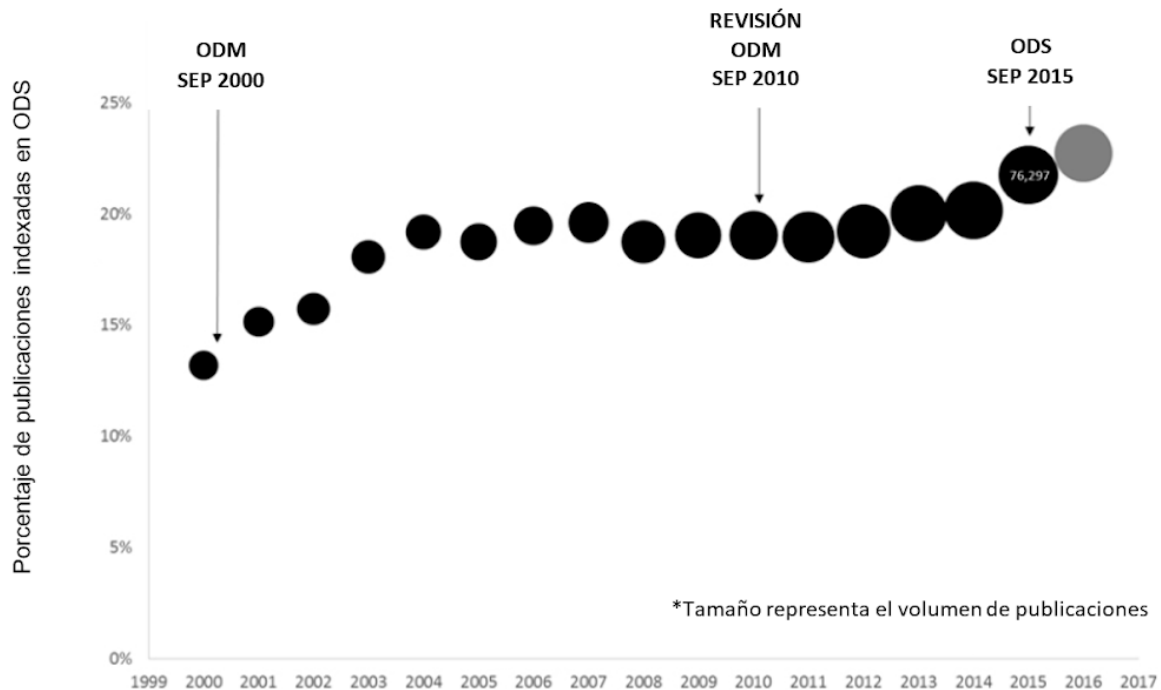
**Figura I:** Objetivos de desarrollo sostenible

Fuente: Extractado de ONU, 2021

La relevancia de las ciencias sociales y políticas en relación a la consecución de estos objetivos globales radica en el hecho de que éstas establecen aquellos procesos de identificación y evaluación de datos o evidencia relevantes para alimentar una toma de decisiones basada en el conocimiento. En base a las distintas formas de participación en procesos de investigación en relación a los ODS, se podrán definir estrategias de seguimiento, evaluación y desarrollo de éstos.

Los investigadores de las ciencias sociales juegan un papel crucial en este proceso y al capitalizar las herramientas y recursos que permitan a los investigadores mantenerse actualizados y colaborar de manera más efectiva, pueden amplificar su impacto (Parkes, 2017).

Análisis de registros en bases de datos de publicaciones académicas como Scopus y Scival, muestran que las publicaciones científicas que abordan temáticas relacionadas a la sostenibilidad incrementaron considerablemente desde el lanzamiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU en septiembre de 2000. Posterior a la revisión de estos objetivos en 2010, y a la introducción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 2015, esta tendencia continúa.



**Figura II:** Publicaciones en temáticas relacionadas a los ODS

Fuente: Extractado de Elsevier (2018)

Sin embargo, para implementar acciones efectivas hacia la consecución de los ODS, es imperativo promover asociaciones estratégicas entre los actores clave del sistema nacional de investigación, como las organizaciones científicas, incluidas la comunidad académica y

los formuladores de políticas, para integrar la ciencia de manera efectiva en las políticas y la acción pública.

Para poder implementar políticas y estrategias de desarrollo nacionales sólidas hacia el desarrollo económico y social del país, las partes interesadas deben buscar la coherencia de las políticas y la generación de un entorno propicio para el desarrollo sostenible en todos los niveles (local, nacional e internacional) y por todos los actores.

Como plantean diversos autores acerca de la contribución de la ciencia para el desarrollo sostenible, los avances en investigación continuarán siendo un catalizador para el desarrollo social y económico. Asimismo, se reconoce el rol de la sociedad como uno de los principales influyentes de la agenda de investigación, al facilitar u obstaculizar el desarrollo de la ciencia a través de decisiones de financiamiento o la colaboración internacional (Vessuri, 2016).

En base a distintos análisis existentes, podemos inferir que los países en desarrollo están en cierta desventaja en términos de actividades de investigación (Pérez M. , 2012). Los niveles de financiación para la investigación son bajos, los investigadores capacitados escasean y, sobre todo, es notoria la ausencia de un entorno de investigación favorable (Sanyal & Varghese, 2007).

Por otro lado, los desafíos que enfrentan los países en la actualidad demandan un nuevo enfoque de investigación más integrador y sobretodo, orientado a las soluciones. Se requiere de mayores esfuerzos para vincular la investigación científica de alta calidad a iniciativas de carácter interdisciplinario relevantes a las políticas enfocadas hacia la sostenibilidad. Como bien menciona Vessuri (2016), las actividades de investigación deben integrarse a través de diferentes disciplinas y ámbitos de investigación, incluyendo, por supuesto, los sistemas de conocimiento local. Se enfatiza en que para hacer posibles los objetivos dirigidos a la sostenibilidad global, los procesos de investigación deben ser co-diseñados e implementados con insumos de actores clave como los gobiernos, la sociedad civil, las agencias de financiamiento y el sector privado.

### **La función de producción en el sistema nacional de investigación.**

El surgimiento y desarrollo de la economía basada en el conocimiento ofrece espacios, oportunidades y desafíos para lograr un crecimiento sostenido con inclusión social y una distribución del ingreso más equitativa, en una economía global donde el conocimiento es uno de los principales activos (Gutierrez, 2011).

La producción de conocimiento y su posterior difusión hacia los sectores productivos y sociales son factores decisivos en el crecimiento económico y del bienestar social. En consecuencia, un análisis de las variables de producción de conocimiento contribuye a comprobar la falta de inversión y escasas políticas por parte del Estado para la investigación científica, así como la definición de acciones para hacer llegar el resultado de la ciencia a todos los estratos sociales (Pérez, 2013).

El proceso de incorporación exitosa de nuevos conocimientos, de tecnología o de innovación en un proceso productivo o social, es fundamental para el despegue y el fortalecimiento de la producción, así como para los avances sociales y para la protección del medio ambiente. De igual manera, una mayor inversión en las actividades de investigación y desarrollo

contribuye a mejoras sustanciales en el marco del bienestar social del país. Los nuevos conocimientos obtenidos y las mejoras de las tecnologías, en los márgenes permitidos de la responsabilidad social y ambiental de los centros de investigación y empresas, aporta a la generación de nuevos empleos o los hace más productivos y mejor remunerados (Zapata, 2010).

Reportes acerca de la contribución de la ciencia para lograr el desarrollo sostenible (Messerli & Murniningtyas, 2019), proponen distintos modelos de participación a través de los cuales los diferentes científicos pueden posicionar su trabajo de investigación en relación a la Agenda 2030.

- *Haciendo referencia a la Agenda 2030* - Proporcionar una mejor comprensión de los procesos que impulsan los fenómenos que afectan múltiples dimensiones del desarrollo sostenible. Impulsada por cualquier interés público o privado, la investigación puede ayudar a comprender el mundo social y / o natural y su dinámica actual o posibles escenarios.
- *Guiado por la Agenda 2030* - Explorar soluciones e identificar medidas e intervenciones viables para lograr los objetivos de la Agenda 2030. En este caso, manteniendo el rigor científico, el enfoque de la investigación puede pasar de comprender los fenómenos a identificar formas de mejorarlos.
- *Realizado y ejecutado en base a la Agenda 2030*: Participación en la coproducción de conocimiento basado en evidencia.

Cabe mencionar la importancia de las diferencias dentro del contexto en el que se desarrollan los académicos y deben ser incluidas en cualquier estudio que tenga como objetivo comprender la naturaleza y el nivel de productividad de la investigación.

### **Creación de capacidades (capacity building).**

Es ampliamente aceptado que el conocimiento es una base sólida del desarrollo. La capacidad de producir, seleccionar, adaptar, comercializar y utilizar el conocimiento, permitirá a los países crecer económicamente y ofrecer condiciones de vida dignas a su población (Velho, 2004). En este sentido, para construir una agenda de investigación es necesario empezar por identificar las necesidades, falencias y, asimismo, reconocer y fortalecer las capacidades en investigación dentro del sistema nacional.

El desarrollo de capacidades en los actores, sean personas o colectivos, necesita de marcos que orienten sus acciones de desarrollo. Se requiere poner en práctica criterios para gestionar procesos en la actualización, transformación e innovación en la producción de conocimiento dentro del marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados para el 2030.

Existen diversas aproximaciones a tales capacidades. Los conceptos e indicadores más utilizados se centran en las habilidades para llevar a cabo investigaciones, en los recursos disponibles para desarrollarlas, en las políticas desarrolladas para promoverlas, y en los productos que éstas generan.

Algunos aspectos del desarrollo se caracterizan por la producción basada en el conocimiento. La economía del conocimiento otorga un mayor valor y un mayor énfasis a la producción y distribución de conocimiento: investigación y desarrollo. En base a la literatura consultada, los países en desarrollo sufren una falta de recursos financieros y humanos en factores relacionados a la producción de investigación. Necesitan mejorar su capacidad para producir conocimiento a nivel nacional y absorber el conocimiento producido en otros lugares. Esto puede ocurrir cuando aumenta la asignación de recursos financieros a las actividades de I + D, se capacita a los recursos humanos, y se crea un marco institucional para llevar a cabo las actividades de investigación (Sanyal & Varghese, 2007).

### **Metodología**

El estudio es de tipo exploratorio-descriptivo. Se emplean datos obtenidos a partir de 96 encuestas y entrevistas de profundidad realizadas durante el proyecto *Doing Research<sup>2</sup> para el Global Development Network* -GDN en la gestión 2019-2020 a investigadores pertenecientes a distintas categorías del sistema nacional en Ciencias Sociales en Bolivia y decisores de políticas públicas relacionados a la gestión de la investigación.

El análisis de los indicadores propuestos para la dimensión de producción en base a la metodología del programa *Doing Research*.

El *Doing Research Assessment* es la metodología desarrollada por la GDN para estudiar el sistema de investigación, tras su aplicación piloto en 11 países. Incluye tres pasos para analizar los factores que inciden en el sistema de investigación en ciencias sociales en un país o región determinados y dará lugar a varios productos de conocimiento y actividades de sensibilización. Véanse a continuación los pasos y actividades para implementar una Evaluación de la Investigación.

La realización de las evaluaciones de *Doing Research* se basa en:

Etapas 1: Evaluación global del contexto de la investigación en sus dimensiones económica, política, histórica e internacional.

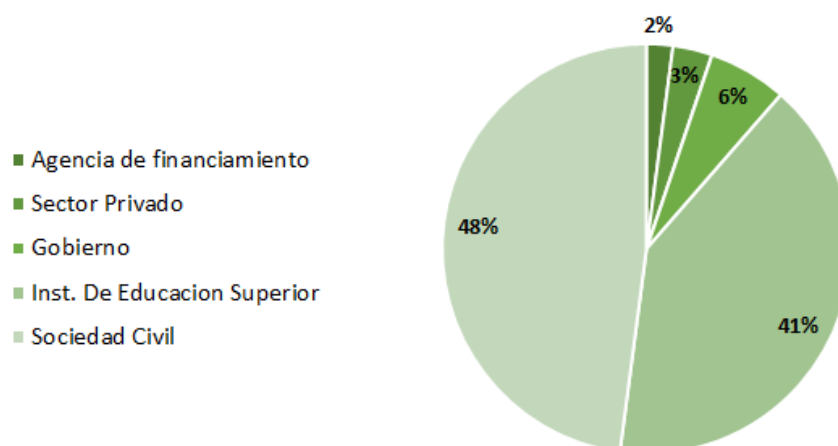
Etapas 2: Cartografía de los actores nacionales de la investigación para identificar a los productores y usuarios de la investigación.

Paso 3: La evaluación del contexto y la cartografía de los actores nacionales de la investigación se utilizan como insumos en el Marco de Evaluación de la Investigación, utilizando una combinación de datos secundarios, encuestas y entrevistas.

---

<sup>2</sup> El programa *Doing Research* fue establecido para evaluar cómo las características de un sistema de investigación impactan la capacidad de producir, difundir y utilizar la investigación de calidad en ciencias sociales como elemento clave del desarrollo social y económico. Más información al respecto véase: <https://www.qdn.int/doingresearch/methodology>





**Figura III:** Distribución de la muestra por categoría de actores

Fuente: Elaboración propia

Para propósitos de este estudio, se considera a los Investigadores como aquellos actores que influyen, tienen un interés y/o la capacidad de llevar a cabo una investigación de las ciencias sociales.

Los indicadores incluidos en este marco de estudio servirán para identificar aspectos que necesitan atención, o para proporcionar una línea de base para la elaboración de estrategias de inversión en el desarrollo de capacidades para la producción de investigación.

Dichos indicadores serán analizados dentro de las siguientes dimensiones de la producción de investigación:

- 1. Insumos de investigación:** Entendidos como las personas y recursos necesarios para producir una sólida investigación en ciencias sociales.
- 2. Cultura de investigación y servicios de apoyo:** Definido como el conjunto de reglas y principios culturales, actividades e interacciones que apoyan la producción de investigación.
- 3. Resultados de la investigación y formación:** Productos de la investigación científica (publicaciones) y contribución de la investigación al sistema de educación superior (capacitación en investigación)
- 4. Oportunidades y sostenibilidad:** Percepciones acerca del mercado laboral y la existencia de estándares nacionales que propicien condiciones para una investigación de calidad, y oportunidades para la producción de nueva investigación local.



**Figura IV:** Dimensiones de la función de producción

Fuente: Elaboración propia

## Resultados

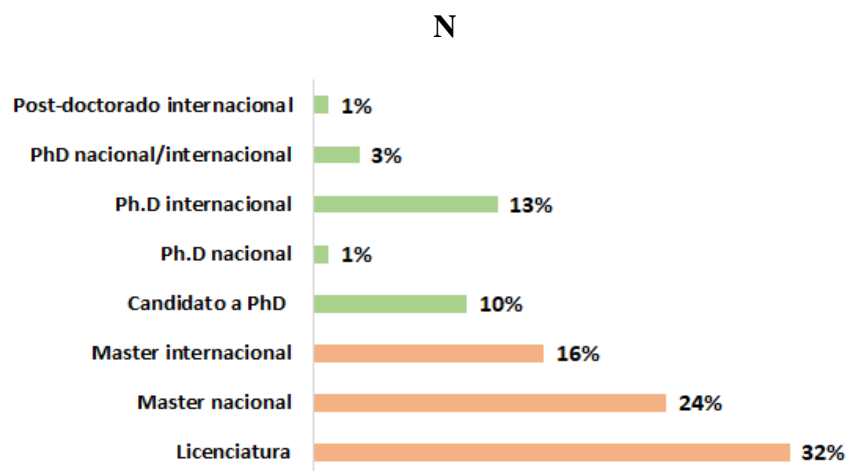
En las siguientes sub secciones, se analizan a detalle las percepciones acerca de las condiciones del entorno en las cuales se produce la investigación en Ciencias Sociales en Bolivia.

### **Insumos de investigación.**

#### ***Personas.***

En un análisis acerca de las condiciones para desarrollar una economía del conocimiento en Bolivia (Gutiérrez, 2011), se plantea que los recursos humanos constituyen la masa crítica de un país para el desarrollo de las actividades de investigación, y son un factor clave en la generación y difusión del conocimiento científico y tecnológico. Se enfatiza cómo la magnitud y la calidad del capital humano calificado son “elementos fundamentales para evaluar las potencialidades y las perspectivas de un país en términos de generación de conocimiento”.

En base a diferentes contribuciones acerca de las funciones de investigación, no cabe duda que uno de los recursos más importantes para generar oportunidades para la investigación es el humano. Sin embargo, no todos los recursos humanos responden de manera eficiente a las demandas planteadas en un proceso de investigación. Una comunidad investigadora debe contar con un nivel de educación adecuado que permita abordar problemas complejos con rigor y dominio en los métodos y las técnicas de planificación, control e investigación para la realización de publicaciones (Camacho, Villegas, & Mendizábal, 2015).



**Figura V:** Nivel de educación

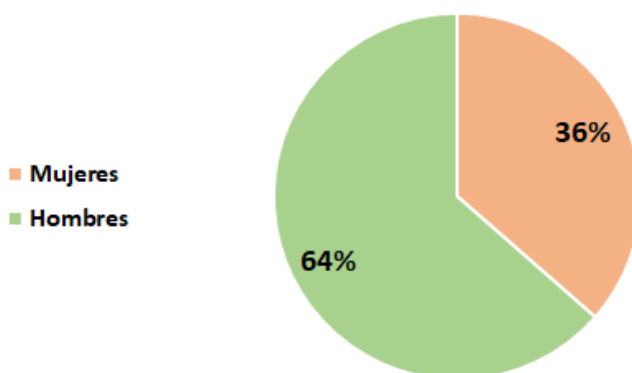
Fuente: Elaboración propia

Los datos presentados en la Figura V evidencian que el 18% de los investigadores encuestados cuenta con un nivel de doctorado, 10% son candidatos a uno, 40% tiene nivel académico de master y el 32%, un nivel de licenciatura.

En relación con el nivel de educación, muchos estudios evidencian que la formación formal en investigación durante los estudios de posgrado contribuye al nivel de productividad de la investigación, ya que permite construir conocimiento, experiencia y redes de trabajo, lo que permitirá a los investigadores ser competentes en la realización de actividades de investigación (Heng, Hamid, & Khan, 2020).

La producción de investigación en los países se ve beneficiada por las capacidades individuales del capital humano, reflejado en producción de calidad como en capacitación y mentorías constantes dentro del equipo. Está claro que el resultado presentado es alentador y que debe ser considerado como una línea de base para cultivar aún más la capacitación individual de los investigadores en Bolivia.

El camino hacia un incremento del número de investigadores con un nivel de Doctorado es claramente una estrategia a largo plazo para fortalecer las capacidades de los actores clave en el sistema nacional de investigación.



**Figura VI:** Porcentaje de mujeres investigadoras

Fuente: Elaboración propia

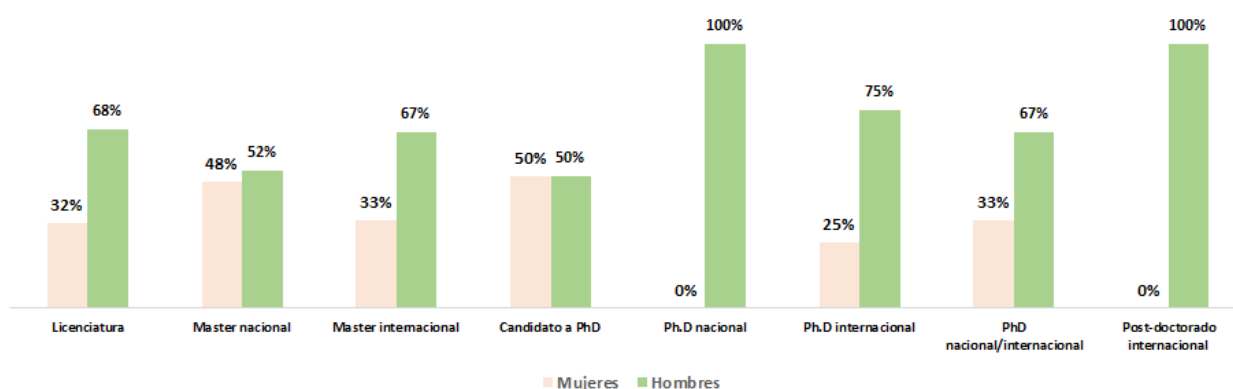
De igual manera, el presente estudio evidencia que 64% de los investigadores entrevistados son hombres y el restante 36%, mujeres.

En términos generales, si bien existe una diferencia considerable entre investigadores hombres y mujeres en el presente estudio, es importante resaltar la importancia de promover la equidad de género dentro de las instituciones para alcanzar un balance durante los próximos años. En cuanto a la generación de conocimiento específicamente, es importante trabajar en ampliar la comprensión sobre las dinámicas generadoras de desigualdad.

Incrementar la participación de las mujeres en actividades de investigación es un tema de atención global. Sin embargo, a pesar de que se observa una mayor apertura hacia las mujeres en comparación con otras disciplinas científicas, las ciencias sociales continúan siendo un ámbito donde las posiciones y roles de mayor jerarquía son ejercidos por hombres (Ames & Correa, 2018).

Evidenciar datos como los presentados en esta sección permitirá generar propuestas orientadas a fortalecer el posicionamiento de las mujeres en el ámbito de la investigación en ciencias sociales, así como a contribuir al debate sobre las políticas necesarias para mejorar la equidad de género, la igualdad de oportunidades y la inclusión social en las instituciones de educación superior, entidades de gobierno y centros de investigación del sector privado.

En la Figura VII presentada a continuación, se analiza adicionalmente el nivel de educación de los investigadores con relación al género. Cada vez más investigadoras mujeres han profundizado sus capacidades académicas optando por maestrías locales e internacionales, así como programas de doctorado.



**Figura VII:** Porcentaje de mujeres y hombres investigadores vs. Nivel de educación

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, en la Tabla 1, rescatamos algunos datos muy interesantes con relación a la formación profesional y grupo etario de las mujeres entrevistadas.

23 investigadoras mujeres de un total de 35 encuestadas (66%) - en un rango de edad de 27 a 56 años- tienen acreditado un master nacional o internacional y son candidatas a concluir un programa de doctorado o ya cuenta con uno.

**Tabla 1:**

*Nivel de educación - edad - investigadoras mujeres*

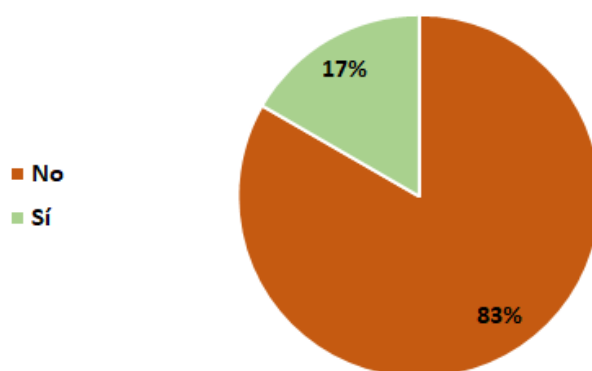
Nivel de educación	18-26	27-36	37-46	47-56	57-64	65+
Licenciatura	3	5	1	1		
Master nacional		7	2	1	1	
Master internacional		3	1			1
Candidato a PhD		1	3	1		
PhD nacional/internacional			1			
Ph.D internacional		1		2		
<b>Grand Total</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

Entre las razones más comunes para justificar la ausencia de mujeres en espacios de debate académico, estudios como el de Guibert & Román (2018) destacan la falta de preparación o especialización e incluso una menor preparación académica. Los resultados de este análisis nos permiten afirmar y/o poner en evidencia ciertos cambios favorables en cuanto a la presencia de las mujeres en el ámbito de la investigación; entre ellos, una mayor oferta de profesionales preparadas con grado académico de postgrado y experiencia relevante, lo que conlleva a un potencial incremento en el número de mujeres en posiciones de liderazgo, con roles en dirección de proyectos, gestión de instituciones académicas, y ocupando cargos como formuladores de políticas.

### ***Financiamiento.***

En general, los insumos críticos en un sistema de investigación se concentran en gran medida en los recursos financieros para las actividades de investigación y desarrollo. Si bien el factor humano y las relaciones entre los actores son de gran importancia, la ejecución de las actividades de investigación y desarrollo se relaciona directamente con la disponibilidad de los recursos financieros adecuados (Gutiérrez, 2011).



***Figura VIII:*** Acceso a financiamiento de entidades de gobierno en los últimos tres años  
Fuente: Elaboración propia

En el caso de Bolivia, una de las principales fuentes de financiamiento de las actividades de investigación y desarrollo es el Estado (Gutiérrez, 2011). De acuerdo a los datos presentados en la Figura VIII, en los últimos 3 años, el 83% de los investigadores afirmaron no haber recibido financiamiento por parte de entidades de Gobierno; mientras que el restante 17% si confirma haber recibido financiamiento en montos que oscilan desde 2.000 hasta 30.000 dólares.

Cabe enfatizar que gran parte de los actores que afirman haber recibido financiamiento pertenecen a organizaciones de la sociedad civil y universidades. A partir del año 2005, las universidades públicas cuentan con recursos provenientes del impuesto a los hidrocarburos que alcanzan en promedio los 450 millones de Bs. anuales que cubren áreas con mayor prioridad que las actividades de investigación, como la infraestructura y gastos administrativos, entre otros (Camacho et al., 2015).

Distintos autores enfatizan el hecho de que varias universidades, principalmente las que pertenecen al eje troncal como La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, reciben financiamiento de agencias internacionales, lo cual permite reforzar de manera significativa el apoyo a distintas actividades de formación e investigación como las mencionadas a continuación (Camacho et al., 2015).

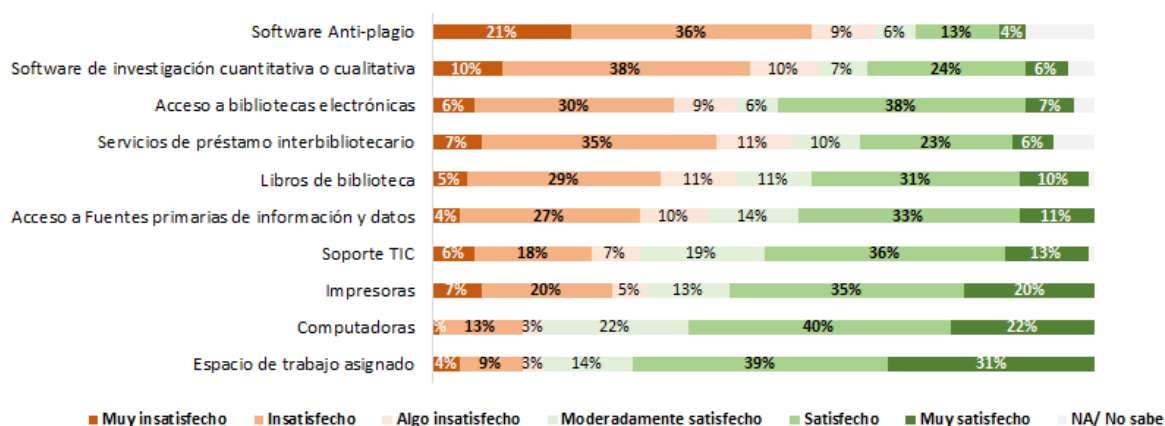
- La concesión de becas.
- La formación de posgrado.
- La capacitación permanente.
- El intercambio y la movilidad docente estudiantil.
- La ejecución de proyectos de investigación.
- El financiamiento para equipamiento, bibliotecas e infraestructura en general.

**Infraestructura y datos.**

A nivel mundial, la inversión en investigación y desarrollo (I+D), como porcentaje del PIB, aumentó de un 1,5 % en el 2000 a un 1,7 % en el 2015, y continuó casi en el mismo nivel en el 2017. Sin embargo, en las regiones en desarrollo, la inversión fue inferior al 1 % (ONU, 2021).

En el caso de Bolivia, tanto los indicadores de desarrollo como los referidos a los de investigación y desarrollo, demuestran la persistencia de fallas estructurales en el diseño de políticas.

Para los investigadores encuestados en este proyecto, variables como el acceso a software anti plagio y software de investigación cualitativa o cuantitativa son necesarias para aumentar el nivel de satisfacción y, por tanto, desempeño dentro de sus instituciones. En contraparte, los investigadores indican altos niveles de satisfacción con relación a la disponibilidad de recursos en su entorno: impresoras (55%), computadoras (62%) y espacios de trabajo (70%).

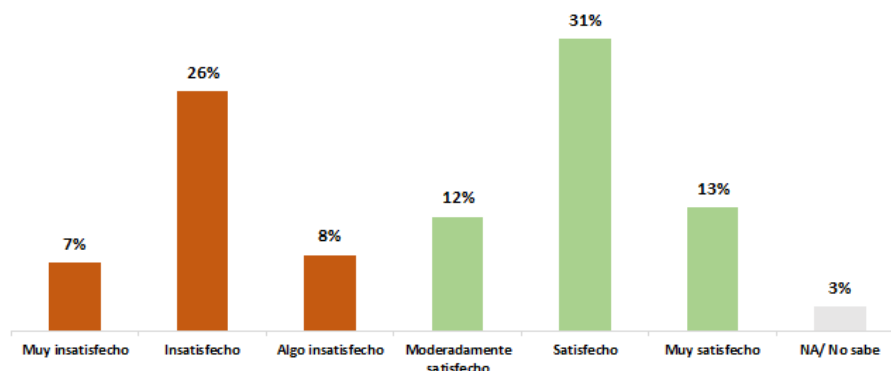


**Figura IX:** Nivel de satisfacción con respecto a la disponibilidad de recursos institucionales

Fuente: Elaboración propia

Aplicando un promedio simple al resultado de las respuestas considerando todas las variables, obtenemos el siguiente gráfico de satisfacción respecto a la percepción sobre infraestructura que las instituciones brindan a sus investigadores:





**Figura X:** Nivel de satisfacción promedio

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los investigadores, el 35% se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho con los recursos disponibles. El 20% tiene una percepción indistinta y el 44% se encuentra muy satisfecho o satisfecho con los recursos que su institución pone a disposición de los investigadores.

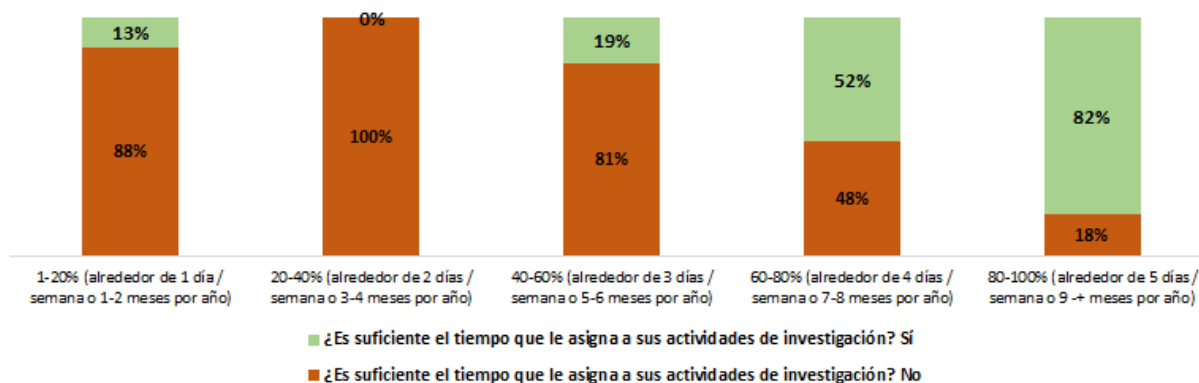
Se puede establecer que existe cierta conformidad en términos generales y se debe rescatar variables importantes que deben ser reforzadas y otras que deben profundizarse aún más para mejorar los niveles de producción a partir del mejoramiento de infraestructura y el acceso a datos.

El acceso a datos es imperativo puesto que refuerza una investigación científica abierta y fundamentada, fomenta la diversidad de análisis y opiniones, promueve nuevas investigaciones, hace posible la prueba de hipótesis y métodos de análisis nuevos o alternativos, apoya estudios sobre métodos de recopilación y medición de datos, facilita la formación de nuevos investigadores, permite la exploración de distintos temas, e incluso permite la creación de nuevos conjuntos de datos.

Este análisis concuerda con percepciones formuladas en distintas fuentes que afirman que las respuestas y proposiciones en el país, casi siempre coyunturales, no han consolidado un entorno que promueva la construcción de un sistema basado en el conocimiento, lo cual tiene su consecuencia lógica en el déficit valorativo sobre la educación y sus vectores más representativos, la ciencia y la tecnología (Camacho et al., 2015).

### ***Tiempo dedicado la investigación.***

La figura XI nos permite observar la percepción que tienen los investigadores con respecto al tiempo dedicado a su investigación y si el mismo es suficiente o no. Por tanto, podemos decir que esta relación es directamente proporcional al tiempo dedicado a sus actividades de investigación. Vale decir que, a mayor cantidad de horas dedicadas, más conformes se encuentran los investigadores.



**Figura XI: Tiempo dedicado la investigación**

Fuente: Elaboración propia

El tiempo dedicado a la investigación es otro factor importante que predice la productividad investigadora de los académicos. Estudios sobre publicaciones académicas en varias disciplinas en instituciones de educación superior mostró que el tiempo dedicado a la investigación se correlaciona positivamente con la productividad de la investigación (Heng et al. 2015).

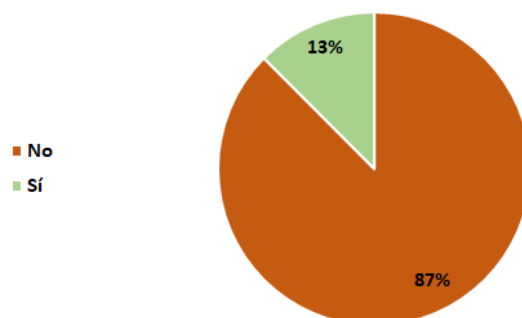
Como en toda actividad, es necesario asignar tiempos adecuados con el fin de elaborar un producto de calidad en el tiempo estipulado. Si bien es cierto que muchos investigadores combinan sus tiempos de investigación con otras actividades, es importante que éstas estén relacionadas o tengan alguna afinidad con el campo de investigación.

Como parte de este análisis, se destaca que la investigación suele llevarse a cabo en un contexto que promueve la competencia antes que la colaboración, en el cual los investigadores se desempeñan a través de distintas actividades para mejorar sus ingresos, acumular experiencia y/o prestigio profesional, incrementar su productividad y gestionar fondos de investigación de manera individual. En este caso, se evidencia que las limitaciones de tiempo que un factor común que obstaculiza una participación más activa de los académicos en la investigación.

### **Cultura de investigación y servicios de apoyo.**

#### ***Instituciones y políticas.***

El contexto político nacional tiene una fuerte influencia en la capacidad de un país para generar una investigación autónoma, libre e independiente. De acuerdo a Carden (2009), la investigación del desarrollo interactúa con el contexto político y las políticas, y viceversa.

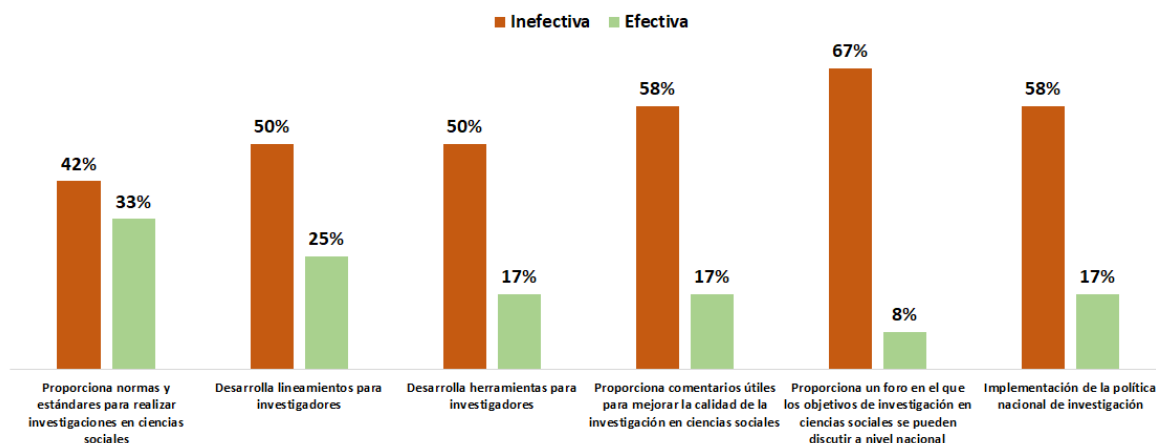


**Figura XII:** Existencia de un organismo nacional de investigación

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los investigadores (87%) consideran que no existe un organismo nacional de investigación encargado de supervisar la investigación en ciencias sociales. Sin embargo, el restante 13%, sí considera que existe este organismo nacional y también ha contribuido con una opinión al respecto, como se presenta en la Figura XII.

Esta percepción corrobora datos de hallazgos en previos reportes que confirman que no existe una institución estatal que promueva la investigación científica como tal. Por lo tanto, no existe una manera real de llevar a cabo una práctica institucionalizada para aquellos actores académicos involucrados en la investigación en ciencias sociales a nivel país.



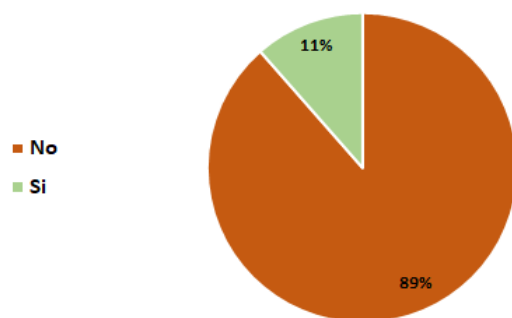
**Figura XIII:** Efectividad percibida del organismo nacional de investigación

Fuente: Elaboración propia

En términos generales, los encuestados califican de inefectivo el rol de lo que consideran ser un organismo nacional de investigación, en cuanto a sus funciones de proporcionar normas y estándares para realizar investigaciones en ciencias sociales, desarrollar lineamientos y herramientas para investigadores, proporcionar comentarios útiles para mejorar la calidad de

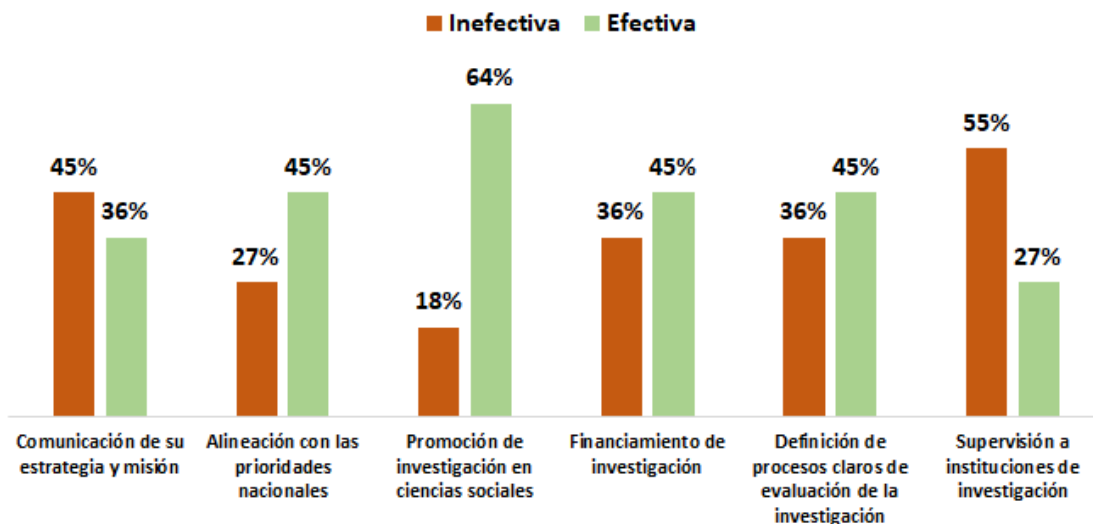
la investigación en ciencias sociales, proporciona foros en el que los objetivos de investigación en ciencias sociales se pueden discutir a nivel nacional y, finalmente, en la implementación de la política nacional de investigación.

Otro hallazgo significativo se observa en la percepción de la mayoría de los investigadores (89%) que considera que no existe una política nacional relacionada específicamente con la investigación en ciencias sociales. Por otro lado, se evidencia que un 11% si considera que existe una política nacional y han contribuido con una opinión al respecto en relación a las funciones detalladas en la Figura XIV.



**Figura XIV:** Existencia de una política nacional relacionada con la investigación en ciencias sociales

Fuente: Elaboración propia



**Figura XV:** Efectividad percibida de la política nacional de investigación

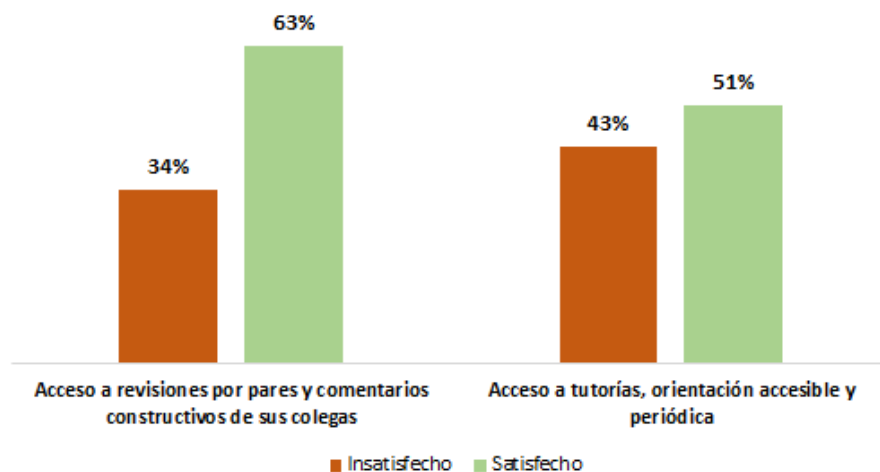
Fuente: Elaboración propia

A partir de estas apreciaciones, es posible afirmar que los esfuerzos realizados para la construcción de las normativas y de las políticas públicas en general, son propios y exclusivos de las distintas entidades de gobierno. Existe una ausencia de coordinación entre los esfuerzos desarrollados por los formuladores de políticas y los esfuerzos desplegados por la comunidad de investigación, lo que ocasiona que los productos pasen desapercibidos en los análisis y orígenes elaborados para las políticas públicas.

La ausencia de una política clara limita a desarrollar regulaciones más específicas de acuerdo con las necesidades de los diferentes actores del sistema nacional de investigación.

### *Cultura de revisión por pares.*

En cuanto a la cultura de revisión por pares, existe un porcentaje mayor al 50% de aprobación por parte de los investigadores, tanto en Acceso a revisiones por pares y comentarios constructivos de sus colegas (63%) como en el Acceso a tutorías, y a una orientación accesible y periódica (51%). Líneas abajo podemos ver estas respuestas algo más detalladas con relación a una escala de satisfacción que va desde muy insatisfecho a muy satisfecho.



**Figura XVI:** Nivel de satisfacción con procesos de revisión por pares

Fuente: Elaboración propia

La generación de una cultura de revisión por pares enfocada en comentarios constructivos entre colegas, así como el acceso a tutorías, son considerados como fundamentales para mejorar la calidad de la producción de la investigación. Adicionalmente, rescatamos también algunas opiniones particulares al respecto de los procesos de investigación por pares.

Entre los comentarios favorables, los encuestados hacen mención de los siguientes puntos:

- Los espacios informales son excelentes para intercambiar ideas en cuanto se refiere a la producción de investigación.
- Existe colaboración tanto dentro de la institución (sobre todo de los directores), como de investigadores fuera del país para el proceso de revisión por pares.
- Es muy importante la imparcialidad cuando se realiza este tipo de revisiones.

Sin embargo, mencionan algunos puntos sujetos a mejoras. Los mismos se listan a continuación:

- Se debe formalizar instancias de calificación académica.
- Se deben utilizar tecnologías como software anti plagio para optimizar los tiempos de revisión.
- Se debe establecer un comité editorial para propósitos de revisión.

### *Creación de capacidades.*

En cuanto a la creación de capacidades, se observa que programas de intercambio de aprendizaje (36%) y programas de intercambio interdisciplinarios (36%) son variables que generan insatisfacción dentro de las instituciones. Otras variables representativas en la misma línea, son las capacidades relacionadas a la comunicación y redacción, y el manejo del idioma inglés (42%). En contrapartida, las respuestas con aprobación de satisfacción por encima del 60% está reflejada en las siguientes capacidades: Soporte o asesoramiento en herramientas de investigación (60%), metodología de investigación (64%), gestión de investigación (63%) y diseño de investigación (67%).



**Figura XVII:** Nivel de satisfacción con creación de capacidades de investigación

Fuente: Elaboración propia

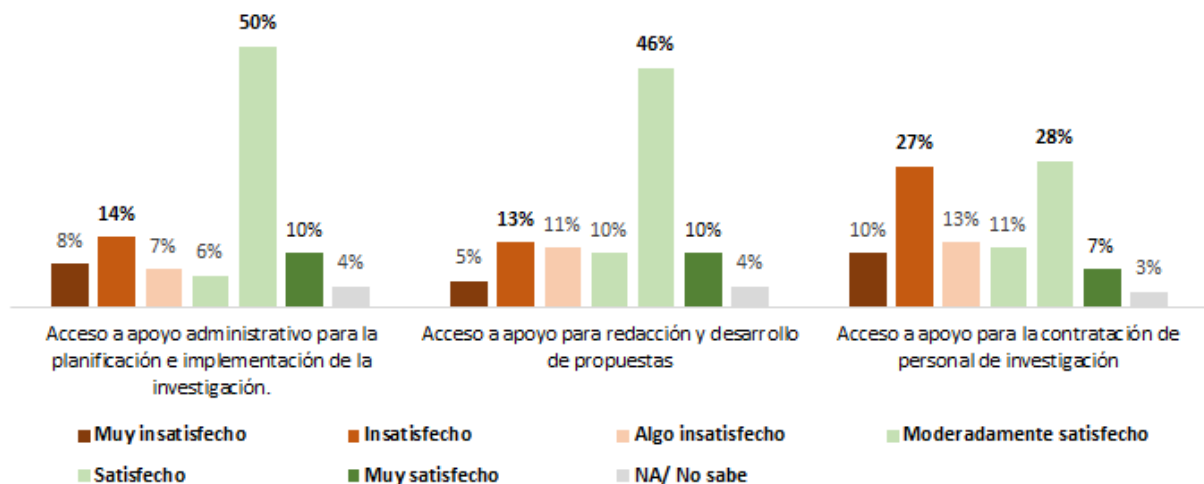
Esta serie de respuestas permite reconocer el apoyo de las instituciones para con sus investigadores al momento de desarrollar y promover capacidades investigativas a partir de herramientas y metodologías propias o adoptadas para la gestión y diseño de la producción de investigación. Esto se puede explicar a partir de la transferencia de conocimiento teórico y práctico a lo largo de muchos años durante la implementación de proyectos junto a agencias de cooperación internacional.

Por otro lado, se ha descuidado el fortalecimiento de capacidades relacionadas a los intercambios interdisciplinarios o intercambios de aprendizaje y más aún profundizar y promover las habilidades en el manejo de un idioma extranjero, en este caso particular el idioma inglés.

En relación a este último factor, considerando que mucha de la producción a nivel internacional está disponible en este idioma, y tomando en cuenta que un porcentaje significativo del financiamiento internacional proviene de países europeos, Estados Unidos y Canadá, el desarrollo de habilidades de manejo del idioma inglés podría dar paso a una serie de colaboraciones e intercambio académico más amplias. Sin embargo, algunos de los desafíos que se experimentan a la fecha, incluyen prejuicios y problemas técnicos con el idioma, la necesidad de más tiempo para escribir y editar publicaciones (Heng, Hamid, & Khan, 2020) y la pérdida de oportunidades de participar en convocatorias o programas de becas en investigación. A partir de esta discusión, queda claro que un alto dominio del inglés es un factor importante que contribuye a la productividad de la investigación y la participación en la investigación de académicos de países que no hablan inglés.

***Apoyo a la investigación y administración.***

Diferentes fuentes hacen hincapié en que los recursos humanos calificados para la investigación, y la creación de una infraestructura institucional de excelencia que soporte esta actividad, es determinante de los patrones de desarrollo económico, científico y tecnológico en el país (Gutiérrez, 2011).



**Figura XVIII: Nivel de satisfacción con apoyo administrativo**

Fuente: Elaboración propia

En términos generales, la percepción acerca del apoyo administrativo en las actividades de investigación de los encuestados es positiva. Se resalta el soporte institucional en planificación e implementación de las investigaciones, así como el apoyo en la redacción y desarrollo de propuestas. Sin embargo, aún existen algunas falencias con relación a la gestión de personal de investigación.

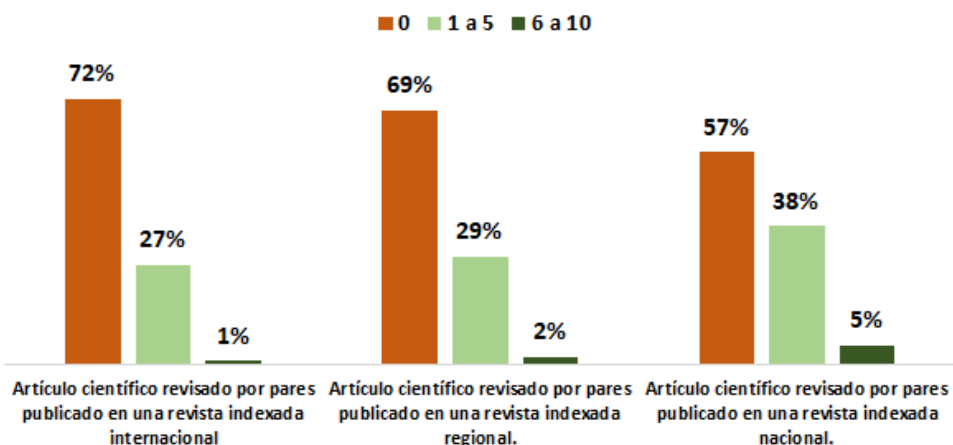


## Resultados de la investigación y formación.

### *Producción académica.*

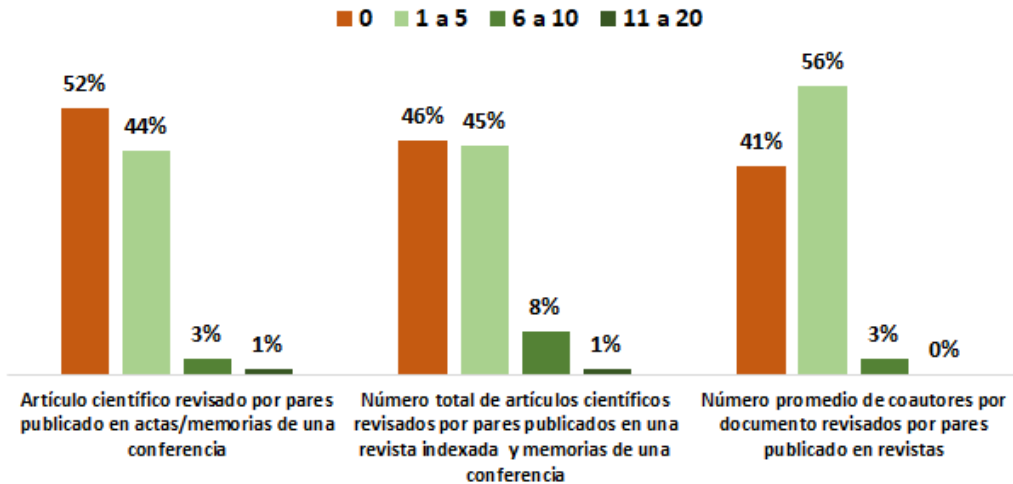
Con respecto a los resultados de la investigación, existe una tendencia a medir la productividad de la investigación a través de la cantidad de publicaciones realizadas por los investigadores bajo diferentes formatos. En este caso, el análisis toma en cuenta las publicaciones de libros, capítulos de libros, artículos revisados por pares publicados en revistas indexadas a nivel nacional, regional e internacional, actas en memorias de conferencias, y co-autorías en revistas, entre otros. Asimismo, se incluyen otro tipo de formatos que no necesariamente incluyen un proceso de revisión por pares como artículos publicados en inglés, artículos científicos no revisados, edición de libros e informes técnicos.

Los datos presentados en esta sección concuerdan con la evidencia de que Bolivia registró uno de los números más bajos en publicaciones revisadas por pares en la región, con un promedio de 300 publicaciones por año en Scopus durante el periodo entre 2008 y 2017 (RICYT, 2019)– en comparación con Argentina (12.098), Brasil (61.042), y Perú (1.630) para mencionar algunos.



**Figura XIX:** Detalles de producción académica

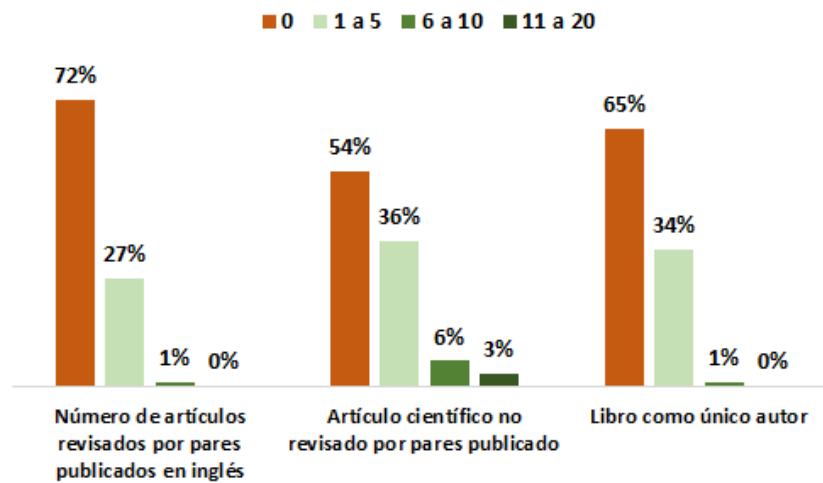
Fuente: Elaboración propia



**Figura XX:** Detalles de producción académica

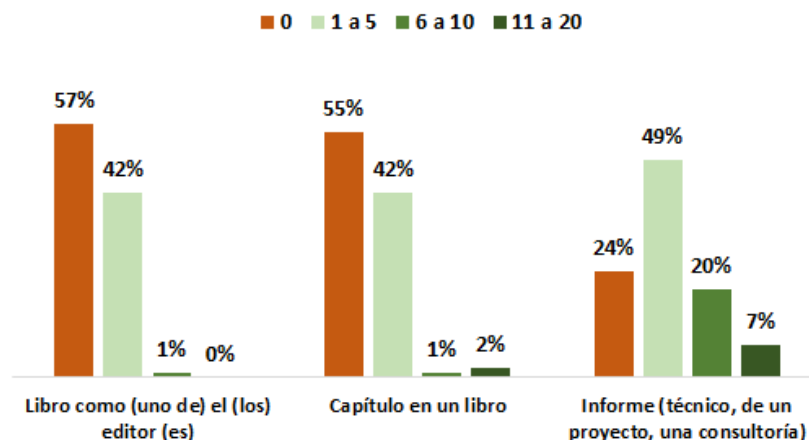
Fuente: Elaboración propia

Analizando los resultados de la producción del grupo encuestado, se resalta que entre aquellos que sí registran publicaciones en los últimos tres años, los formatos más utilizados son los informes técnicos de proyectos o consultorías; co-autorías de documentos publicados en revistas; artículos revisados por pares publicados en revistas indexadas y memorias de conferencias; y capítulos en libros.



**Figura XXI:** Detalles de producción académica

Fuente: Elaboración propia



**Figura XXII:** Detalles de producción académica

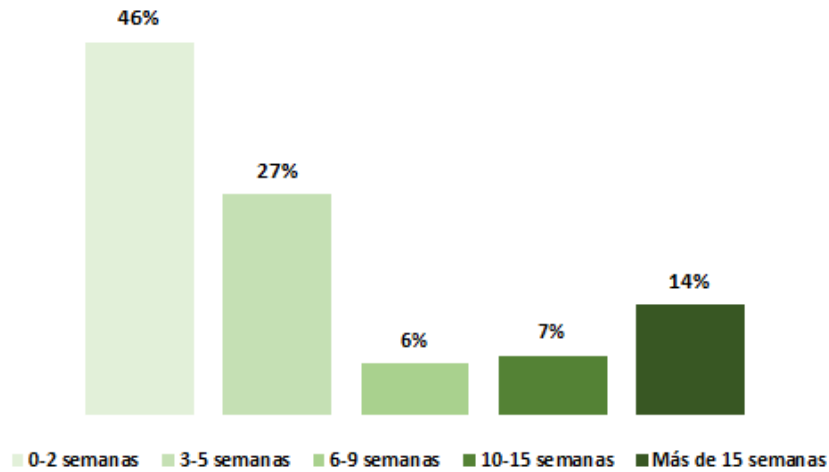
Fuente: Elaboración propia

Fuera de los productos de investigación como tal, cabe mencionar que distintos estudios analizan la producción de la investigación académica a través de datos bibliométricos como el número de citas, las tasas de citas, el Índice *h* y otros.

Al respecto, alrededor de 70% de los encuestados reportan no tener citas de sus publicaciones o citas por documento; y un 91% desconoce o califica de 0 el valor del Índice *H*. Esto refleja nuevamente las falencias de una cultura de registro de publicaciones en sistemas o bases de datos que proporcionen este tipo de retroalimentación acerca de la producción académica o simplemente, la falta de familiaridad con índices de esta naturaleza.

### **Formación en investigación.**

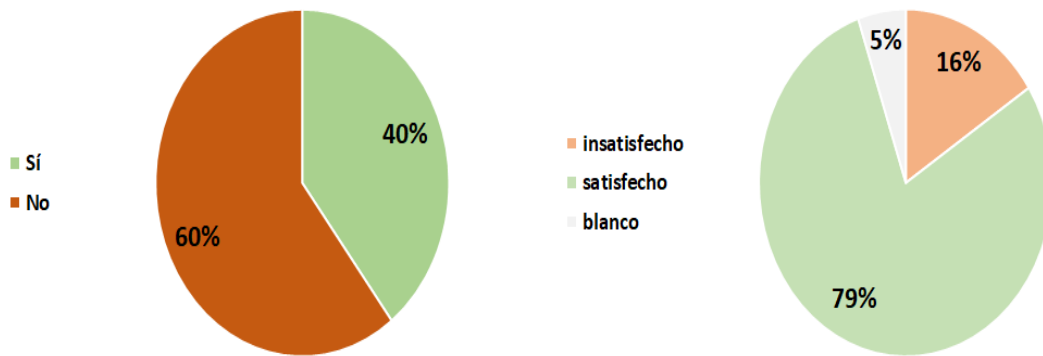
La Ley de Fomento de la Ciencia, Tecnología e Innovación (N° 2209) declara como prioridad nacional e interés público el fortalecimiento de las capacidades científicas, tecnológicas y de innovación, la promoción de la investigación y el desarrollo tecnológico. Sin embargo, una de las falencias en el desarrollo de las actividades de investigación científica y tecnológica, no está en el número de profesionales dedicados a la Investigación y Desarrollo, sino también en la calidad de los trabajos realizados por los mismos. Entre las causas de este defecto se mencionan la deficiencia de cursos de formación pos gradual, originada por la insuficiencia de recursos financieros, materiales, pero sobretodo humanos y tecnológicos (Zapata, 2010). En este caso, los resultados en esta sección corroboran esa deficiencia ya que cerca al 50% de los encuestados afirma no haber recibido una capacitación para reforzar habilidades investigativas en los últimos tres años.



**Figura XXIII:** Capacitación en investigación en los últimos 3 años

Fuente: Elaboración propia

Como parte del proceso de formación de los investigadores, se destaca también la importancia del acceso a mentores como una práctica crucial para la trayectoria académica de los investigadores que inician sus actividades en este ámbito.



**Figura XXIV:** Acceso a mentores de investigación y nivel de satisfacción con el sistema de mentoría

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a varios autores citados en el presente análisis (Espinoza & Rodríguez, 2008), acceder a una mentoría implica el “aprendizaje del oficio”, acceder a posibles círculos académicos y redes de contactos, y contar con una guía de mejores prácticas y funcionamiento del mundo académico. Al trabajar de manera directa con un mentor o mentora, se genera un proceso de retroalimentación constante que tendrá un impacto en las capacidades del investigador para llevar a cabo sus actividades.

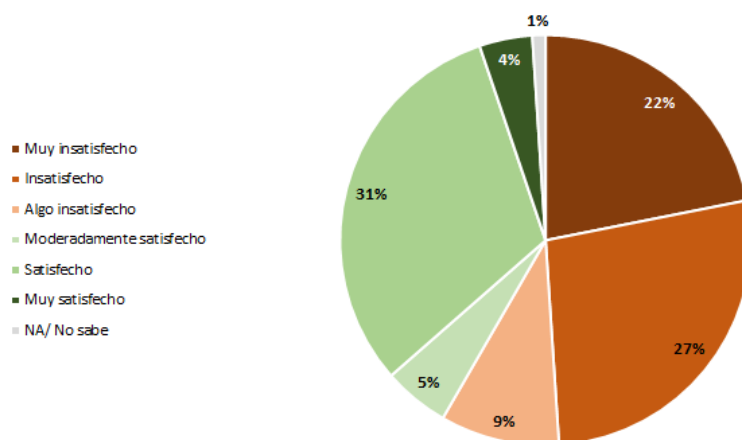
En este caso, el 60% de los entrevistados afirma no tener acceso a mentores mientras que 40% restante expresa lo contrario, datos que reflejan la situación de Bolivia en relación a la existencia de limitados programas de mentores formales y activos fuera de los ámbitos de la educación superior. Por lo tanto, este estudio considera la función de mentoría como oportunidad potencial dentro del sistema nacional de investigación.

### Oportunidades y sostenibilidad.

#### *Mercado laboral del investigador.*

Si bien las opciones laborales dentro de las ciencias sociales se perfilan como diversificadas al incluirse perspectivas de trabajo en el sector público y privado, los espacios institucionales para el desarrollo de investigadores en el ámbito académico aún son limitados.

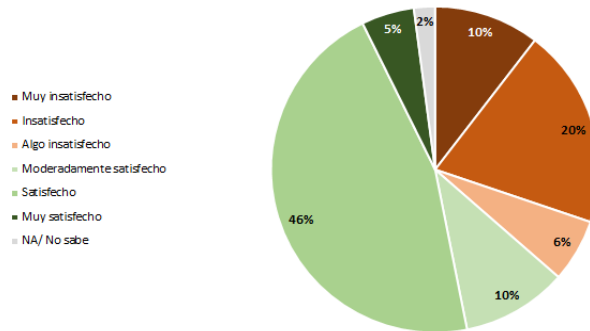
Estudios previos acerca de las características del mercado laboral en las ciencias sociales en la región establecen que existe una tensión entre el interés por la renovación generacional y la disponibilidad real de plazas en el ámbito de la docencia e investigación. Se contempla que los espacios de investigación en ciencias sociales son limitados en comparación con otras opciones laborales y que la tarea de investigar enfrenta múltiples limitaciones en el país. De igual manera, se reconoce que la academia actual es un entorno competitivo, con altos mecanismos de ingreso (pocas convocatorias abiertas o públicas) y de constante presión en términos de financiamiento, producción, y una figura de “multi empleo” donde los investigadores cumplen su rol en actividades en la docencia, investigación, asesorías y consultorías (Ames y Correa, 2018).



**Figura XXV:** Apreciación de los incentivos generales /compensación financiera  
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la compensación financiera es percibida en un gran porcentaje como una barrera en el ámbito de la investigación en ciencias sociales. Estudios complementarios alrededor de la remuneración laboral en la investigación sostienen que se percibe que la

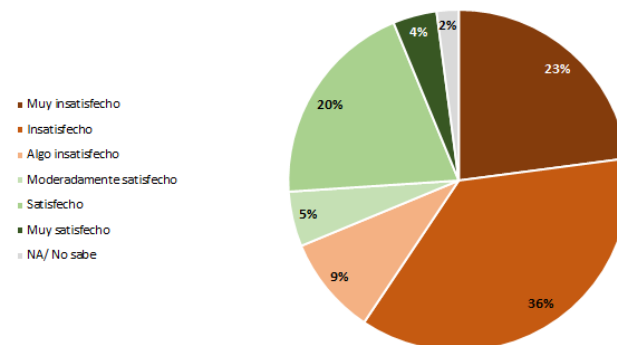
academia no ofrece oportunidades económicas muy rentables en el corto plazo y que la compensación recibida no está a la par con las demandas que implica un trabajo de investigación y consideran que existen brechas salariales con respecto a otras áreas de trabajo que requieren menos capacitación y proveen una mejor remuneración (Espinoza y Rodríguez, 2018).



**Figura XXVI:** Apreciación de los incentivos generales / notoriedad y reconocimiento social

Fuente: Elaboración propia

Los datos evidencian que aspectos como la notoriedad y el reconocimiento social, ligados a la valoración de la incidencia en distintos ámbitos aplicados son los incentivos que los mantienen activos en la trayectoria de investigación, lo que contrarresta de alguna manera los niveles de insatisfacción con otros factores como la remuneración y el espacio laboral.



**Figura XXVII:** Apreciación de los incentivos generales / seguridad laboral

Fuente: Elaboración propia

Como se menciona en previos estudios (Sanyal y Varghese, 2007), las actividades de investigación por contrato a corto plazo no conducen a fomentar capacidades de

investigación sostenibles. En consecuencia, se puede contemplar la migración de personal académico a otros sectores u otros países, lo cual afecta de sobremanera a las capacidades nacionales de investigación.

De manera general, se puede observar que los sistemas de incentivos como la motivación financiera, junto con el deseo de reconocimiento, son factores que con frecuencia inciden en el compromiso y la productividad de los encuestados. Los hallazgos de este estudio están corroborados por investigaciones que informaron que la motivación, especialmente la motivación intrínseca, es un factor facilitador importante para el compromiso y la productividad de la investigación de los académicos (Heng, Hamid, & Khan, 2020).

### ***Evaluación de la investigación/Existencia de estándares nacionales para la calidad y la práctica de la investigación.***

La evaluación de la investigación puede jugar un papel importante en la producción de nuevo conocimiento. Así, existe una serie de indicadores y estándares de calidad establecidos que son cada vez más utilizados para regir la ciencia y sus distintos procesos de producción y difusión. Sin embargo, muchas de estas evaluaciones y rankings están basados en indicadores métricos inadecuados y poco generalizables, lo que genera cierto nivel de preocupación acerca del uso incorrecto generalizado de los indicadores en la evaluación del desempeño científico (Wouters, 2014).

En base a criterios expuestos en el Manifiesto de Leiden, los indicadores que miden la producción académica deben estar basados en méritos relevantes para la industria, el desarrollo de políticas, en lugar de méritos basados en nociones académicas de excelencia ya que no existe un modelo de evaluación que se pueda generalizar y aplicar en todos los contextos (Hicks, Wouters, Waltman, De Rijcke, & Rafols).

No existe en Bolivia un comité o un organismo nacional que valide las actividades de investigación en ciencias sociales. Todos los procesos de aprobación para los hallazgos de investigación se llevan a cabo a nivel institucional. Cada entidad individual implementa sus propios lineamientos de evaluación, ya sea para la investigación básica, aplicada o comisionada.

En el caso de Bolivia, es necesario implementar una amplia gama de criterios de evaluación para las investigaciones. Estos indicadores deberán tener en cuenta una variedad de dimensiones e incorporar parámetros / estándares efectivos de evaluación basados en las experiencias de investigación local en ciencias sociales. En esta sección, se enfatiza que el tipo de evaluación debe tomar en cuenta el contexto social o las circunstancias locales en el cual se desarrolla las actividades de investigación.

### **Análisis de variables de la producción de investigación en ciencias sociales**

En la siguiente tabla, se sistematizan los resultados de los indicadores trabajados desde la dimensión de Producción en investigación. A partir del análisis de percepción de los actores clave incluidos en este estudio, se procede a valorar los indicadores como favorables o desfavorables. Esto permitirá identificar posteriormente los factores potenciales que podrían contribuir a la construcción del conocimiento bajo el marco de los nuevos desafíos del



desarrollo sostenibles e identificar aquellos que afectan negativamente a la capacidad de producción de investigación en el país.

El resultado se explica a partir de la dimensión de la Producción, en base a cuatro indicadores clave y once sub indicadores.

**Tabla 2:**  
*Clasificación de factores potenciadores e inhibidores de la producción de investigación*

FACTORES RELACIONADOS A LA FUNCIÓN DE PRODUCCIÓN	POTENCIADOR	INHIBIDOR
<b>I. INSUMOS DE INVESTIGACIÓN</b>		
<b>PERSONAS</b>		
Nivel de educación	+	
Porcentaje de Mujeres investigadoras	+	
Relación de Mujeres y Hombres investigadores	+	
Nivel de educación - Edad - Mujeres investigadoras	+	
<b>FINANCIAMIENTO</b>		
Acceso a financiamiento en los últimos 3 años		-
<b>INFRAESTRUCTURA Y DATOS</b>		
Espacio de trabajo asignado	+	
Disponibilidad de computadoras	+	
Disponibilidad de impresoras	+	
Soporte TIC	+	
Acceso a Fuentes primarias de información y datos	+	
Acceso a Libros de biblioteca	+	-
Servicios de préstamo interbibliotecario		-
Acceso a repositorios/bibliotecas electrónicas		-
Software de investigación cuantitativa o cualitativa		-
Software Anti-plagio		-
<b>TIEMPO DEDICADO A LA INVESTIGACIÓN</b>		
Tiempo asignado a las actividades de investigación		-

**Continuación Tabla 2**

<b>II. CULTURA DE INVESTIGACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO</b>		
<b>INSTITUCIONES Y POLÍTICAS</b>		
Existencia de un organismo nacional de investigación encargado de supervisar la investigación en ciencias sociales en el país		—
Efectividad de este organismo en las siguientes áreas:		
Proporciona normas y estándares para realizar investigaciones en ciencias sociales		—
Desarrolla lineamientos para investigadores		—
Desarrolla herramientas para investigadores		—
Proporciona comentarios útiles para mejorar la calidad de la investigación en ciencias sociales		—
Proporciona un foro en el que los objetivos de investigación en ciencias sociales se pueden discutir a nivel nacional		—
Implementación de la política nacional de investigación		—
<b>sociales</b>		
Efectividad de esta política de investigación en las siguientes áreas:		
Comunicación de su estrategia y misión		—
Alineación con las prioridades nacionales	+	
Promoción de investigación en ciencias sociales	+	
Financiamiento de investigación	+	
Definición de procesos claros de evaluación de la investigación	+	
Supervisión a instituciones de investigación		—
<b>CULTURA DE REVISIÓN POR PARES</b>		
Acceso a revisiones por pares y comentarios constructivos de sus colegas	+	
Acceso a tutorías, orientación accesible y periódica	+	
<b>CREACIÓN DE CAPACIDADES</b>		
Creación de capacidades de investigación en las instituciones:		
Evaluación preliminar de necesidades para brindar capacitación específica	+	
Diseño de investigación	+	
Gestión de la investigación	+	
Metodologías de investigación	+	
Herramientas de investigación	+	
Redacción	+	
Comunicación y Difusión	+	
Seguimiento o seguimiento de los resultados de formación	+	—
Idioma extranjero (inglés)		—
Intercambio interdisciplinario		—
Programas institucionales de intercambio de aprendizaje		—
<b>APOYO ADMINISTRATIVO A LA INVESTIGACIÓN</b>		
Acceso a apoyo administrativo para la planificación e implementación de las investigaciones	+	
Acceso a apoyo para redacción y desarrollo de propuestas	+	
Acceso a apoyo para la contratación de personal de investigación	+	—

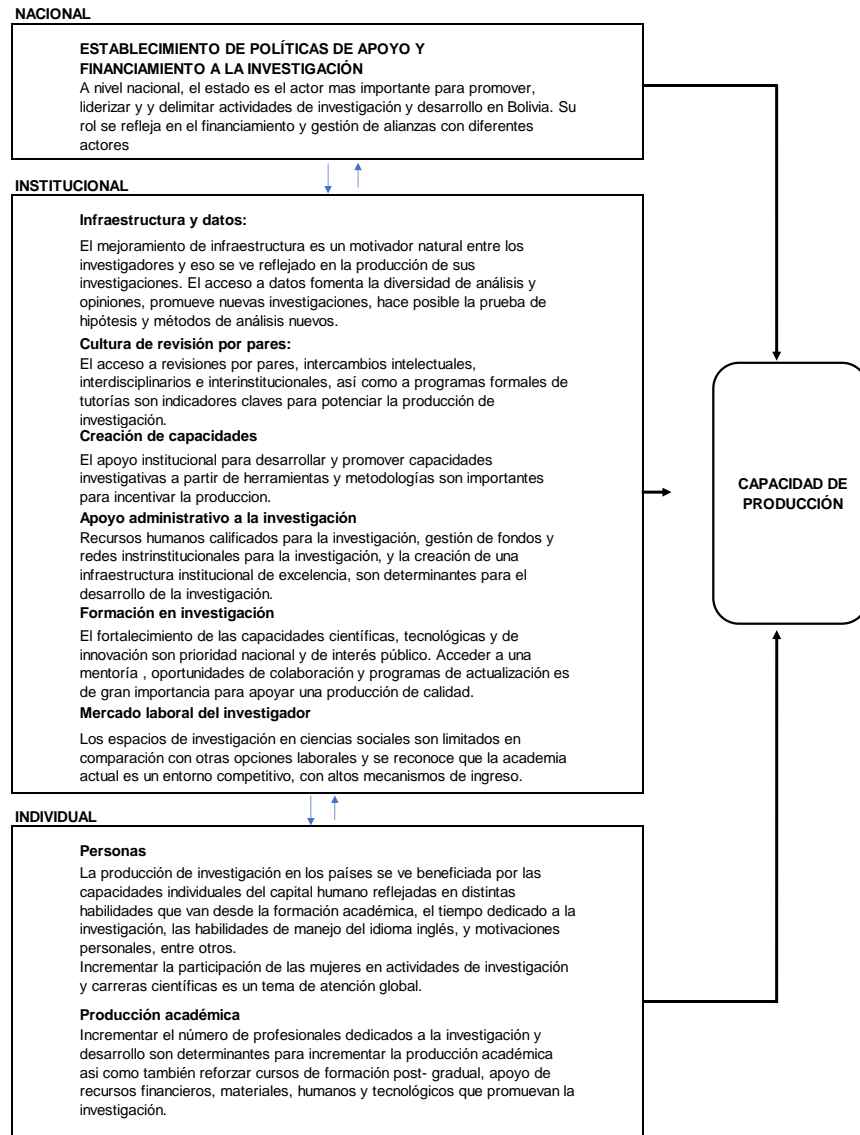
**Continuación Tabla 2**

<b>III. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN</b>		
<b>PRODUCCIÓN ACADÉMICA</b>		
Detalles de producción en los últimos 3 años		
Artículo científico revisado por pares publicado en una revista indexada internacional		—
Artículo científico revisado por pares publicado en una revista indexada regional.		—
Artículo científico revisado por pares publicado en una revista indexada nacional.		—
Artículo científico revisado por pares publicado en actas/memorias de una conferencia	+	—
Número total de artículos científicos revisados por pares publicados en una revista indexada y memorias de una conferencia	+	—
Número promedio de coautores por documento revisados por pares publicado en revistas	+	
Número de artículos revisados por pares publicados en inglés		—
Artículo científico no revisado por pares publicado	+	—
Libro como único autor		—
Libro como (uno de) el (los) editor (es)		—
Capítulo en un libro	+	—
Informe (técnico, de un proyecto, una consultoría)	+	
<b>FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN</b>		
Duración de capacitación en investigación en los últimos 3 años		—
Acceso a mentores de investigación		—
Sistemas de mentoría	+	
<b>IV. OPORTUNIDADES Y SOSTENIBILIDAD</b>		
<b>MERCADO LABORAL</b>		
Incentivos generales relacionados con una carrera en investigación	+	—
Notoriedad / reconocimiento social	+	
Seguridad Laboral		—

Fuente: Elaboración propia

## Marco referencial de niveles que influyen en la producción de investigación.

Este estudio establece además la agrupación de los indicadores en base al entorno que influye en los factores que determinan la capacidad de producción. Así, se analizan las variables desde un nivel Macro - Nacional, un nivel intermedio – de acción Institucional, hacia un nivel Micro- Personal. Este proceso permite identificar responsables de formulación e implementación de políticas, diseño de estrategias institucionales, y desarrollo de prácticas individuales para fortalecer las capacidades de producción en investigación.



**Figura XXVIII:** Niveles de interacción en la producción de investigación

Fuente: Elaboración propia, 2021. Adaptado de Heng et al., 2015

## Fortalezas y debilidades en la producción de investigación.

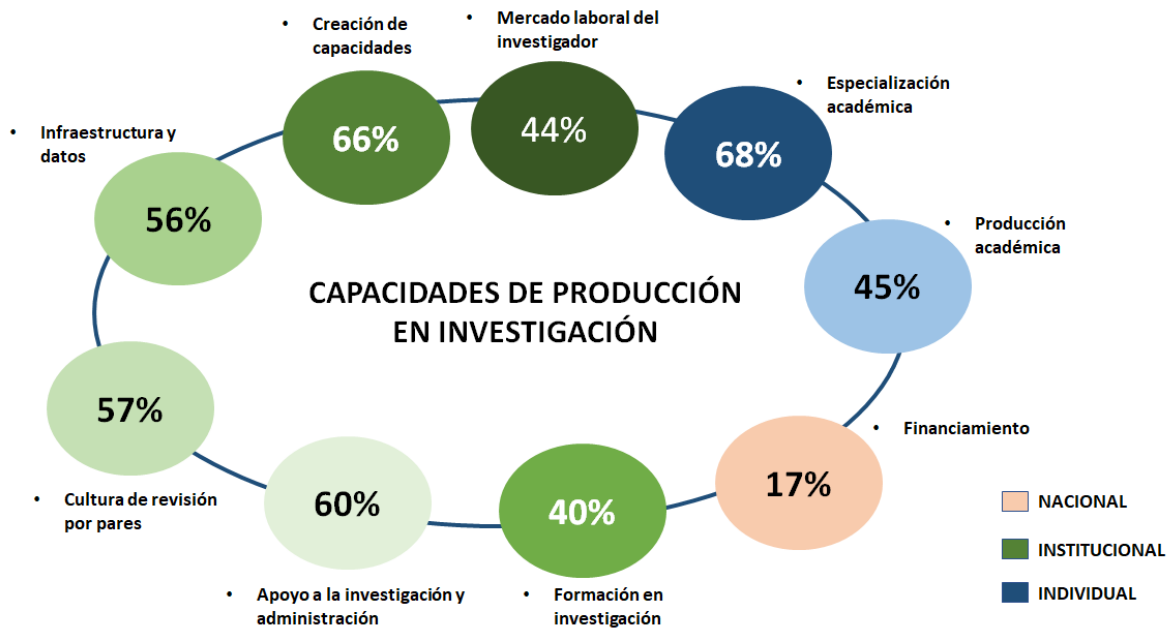
Después de crear una guía de indicadores potenciadores e inhibidores de la producción y su posterior agrupación en base a su nivel de influencia en los entornos identificados en la sección anterior, se presenta la siguiente matriz de Fortalezas y Debilidades. Ésta contribuirá a proponer lineamientos para el fortalecimiento de las capacidades de investigación como parte de las recomendaciones finales.

**Tabla 3:**  
*Matriz de fortalezas y debilidades identificadas dentro de la dimensión de producción*

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>NACIONAL</b>	<b>Financiamiento - Instituciones y Políticas</b> 	<b>Financiamiento - Instituciones y Políticas</b> Limitado acceso a financiamiento Inexistencia de un organismo nacional de investigación Inexistencia de una política nacional de investigación
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>Infraestructura y datos:</b> Espacio de trabajo óptimo para realizar actividades de investigación. Dotación de recursos básicos de trabajo: Computadoras, impresoras, soporte TIC	<b>Infraestructura y datos:</b> Falta de acceso a bibliotecas, repositorios y bases de datos electrónicos, y softwares de investigación y anti-plagio. Servicios de préstamo interbibliotecario
	<b>Cultura de revisión por pares:</b> Práctica regular-informal a revisiones por pares y comentarios constructivos de colegas Práctica regular de orientaciones a través de programas de tutorías	<b>Cultura de revisión por pares:</b> Falta de establecimiento de programas formales de revisión por pares en las instituciones.
	<b>Creación de capacidades</b> Existencia de lineamientos y orientación constantes en herramientas de investigación, como: Diseño de investigación Gestión de la investigación Metodologías de investigación Herramientas de investigación Redacción	<b>Creación de capacidades</b> Falta de políticas institucionales que promuevan el uso de las siguientes herramientas: Bajo soporte y seguimiento a los resultados de formación Bajo nivel y manejo de idioma extranjero (inglés) Pocas posibilidades de acceder a un intercambio interdisciplinario Bajo acceso a programas institucionales de intercambio de aprendizaje Prácticas- Capacitación insuficientes en Comunicación y Difusión
	<b>Apoyo a la investigación y administración</b> Acceso adecuado a apoyo administrativo para la planificación e implementación de la investigación. Soporte adecuado para redacción y desarrollo de propuestas	<b>Apoyo a la investigación y administración</b> Recursos limitados para la contratación de personal de investigación
	<b>Formación en investigación</b> Implementación regular de sistemas de mentoría	<b>Formación en investigación</b> Implementación limitada de programas de capacitación en investigación Acceso limitado a mentores de investigación
	<b>Mercado laboral del investigador</b> Alta motivación en base en la Notoriedad y reconocimiento social	<b>Mercado laboral del investigador</b> Pocos incentivos relacionados con una carrera en investigación Baja estabilidad y seguridad laboral Fuga de cerebros
<b>INDIVIDUAL</b>	<b>Personas</b> Incremento en niveles de formación académica de la comunidad de investigadores Mayor inserción de mujeres investigadoras Existencia de mayor número de jóvenes investigadores en formación	<b>Personas</b>
	<b>Producción académica</b> Existencia de producción de investigación bajo distintos formatos	<b>Producción académica</b> Falta de producción en investigación que cumpla con estándares de rigor y calidad académica Bajo registro de publicación y citas en revistas indexadas o repositorios nacionales e internacionales

Fuente: Elaboración propia

El estado situacional de percepción de los investigadores con relación a las capacidades de producción se refleja en la siguiente Figura.



**Figura XXIX:** Indicadores influyentes en las capacidades de investigación en ciencias sociales

Fuente: Elaboración propia

Para obtener estos datos, se consideró el promedio del nivel de satisfacción para cada indicador. La categorización de todos los factores influyentes en tres distintos niveles permite tener una imagen general de los determinantes clave de la producción y reflejar la relación e interconexión entre estos factores a nivel nacional, institucional e individual.

A nivel nacional, se concluye que los factores a ser potenciados para fortalecer las capacidades de producción tienen estrecha relación con el acceso a financiamiento.

En un entorno institucional, existe una mayor cantidad de factores que influyen en la capacidad de producción de investigación. El porcentaje indica el nivel de satisfacción total respecto a cada indicador. Si bien existen prácticas que generan satisfacción, existen elementos que pueden ser mejorados. Desde el punto de vista de los investigadores con relación al nivel institucional, se destaca el apoyo administrativo a la investigación y la creación de capacidades como aquellos indicadores que influyen de manera positiva en su actividad. Por otro lado, los elementos a ser fortalecidos guardan relación con las oportunidades y sostenibilidad laboral, así como la formación en investigación.

Finalmente, a nivel individual, es muy positiva la tendencia de reconocer la influencia del grado de especialización académica y los niveles de producción.

## Conclusiones

El análisis presentado en este documento proporciona una síntesis de los factores asociados con la producción en la investigación en ciencias sociales en el país a través del análisis de encuestas a investigadores de distintas categorías de actores del sistema nacional de investigación.

Se logró establecer un estado de percepción de los actores influyentes en la capacidad de producción de investigación en Bolivia. A través de este, se identifican una serie de factores potencialmente favorecedores para plantear estrategias de fortalecimiento y gestión institucional para desarrollar capacidades investigativas en el país.

Se identificaron variables potenciales que podrían contribuir a la construcción del conocimiento. La producción de investigación en los países se ve beneficiada por las capacidades individuales del capital humano reflejado en producción de calidad como en capacitación y mentorías. Entre las variables más destacadas como determinantes para el desarrollo económico, científico y tecnológico están el incremento en niveles de formación académica de la comunidad de investigadores; la existencia de lineamientos institucionales que orienten y promuevan la investigación; y el soporte de una infraestructura institucional para las actividades de investigación.

Los escasos recursos destinados a investigación, el débil funcionamiento de las estructuras institucionales nacionales, la ausencia de políticas de incentivo para la tarea investigativa son los principales factores que obstaculizan las posibilidades de desarrollar con mayor efectividad las capacidades investigativas. Entre otras de las variables que afectan negativamente a la capacidad de producción de investigación en el país también se hace énfasis en la implementación limitada de programas de capacitación en investigación y acceso limitado a mentores de investigación; así como también en la limitada oferta laboral y bajos incentivos que pone a los investigadores ante un panorama complejo. Finalmente, si bien la investigación continúa llevándose a cabo en temas de historia, antropología, sociología y ciencias políticas ésta es apoyada o demandada por los responsables de formulación de políticas, y presenta falencias en cuanto al cumplimiento de estándares de rigor y calidad académica y los bajos niveles de registro de publicaciones y citas en revistas indexadas o repositorios nacionales e internacionales.

La formulación e implementación de las políticas como mecanismos de respuesta efectiva a las problemáticas de desarrollo social, dependen de las condiciones estructurales y coyunturales del país, las cuales se han transformado en obstáculos en lugar de propiciar un entorno favorable.

Para implementar acciones efectivas hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es imperativo promover los factores potenciadores identificados, mejorar aquellos inhibidores y sobretodo, promover asociaciones estratégicas entre los actores clave del sistema nacional de investigación, como las organizaciones científicas, incluidas la comunidad académica y los formuladores de políticas, para integrar la ciencia de manera efectiva en las políticas y la acción pública.



## Recomendaciones

A partir de la identificación de los indicadores en el presente estudio, se proponen los siguientes lineamientos para el fortalecimiento de las capacidades de investigación en el contexto de las Ciencias Sociales en Bolivia.

A nivel nacional, el gobierno debe asumir una responsabilidad con el desarrollo sostenible promoviendo una nueva forma de visualizar y contextualizar la problemática nacional, teniendo en cuenta la necesidad de priorizar la investigación relacionada a salud, educación, vivienda, y empleo, entre otros.

- Invertir en planes de desarrollo de investigación a largo plazo que promuevan y apoyen, por cualquier medio, la capacidad de la investigación en ciencias sociales de alta calidad y la formación profesional relacionada en ciencias sociales.
- Promover esfuerzos para asegurar el financiamiento a distintos actores del sistema nacional de investigación.
- Desarrollar sistemas viables para la recopilación de datos e información actualizada para respaldar la investigación y la formulación de políticas
- Difundir el conocimiento y promover la comprensión pública de la producción las ciencias sociales.
- Centrar la investigación de las ciencias sociales en las prioridades científicas y nacionales;
- Aumentar la demanda de investigación y conectar a los investigadores sociales con los tomadores de decisión y diseñadores de políticas

A nivel institucional, se debe profundizar el desarrollo de capacidades a través de programas formales de tutoría, y capacitaciones para fortalecer la investigación en ciencias sociales. Las diferentes instituciones deberán establecer mayores incentivos a través de capacitación continua y relevante que contribuya a incrementar las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional y adoptar una gama más amplia de criterios de evaluación y colaboración para promover la producción de investigación.

Finalmente, en relación al fortalecimiento de la capacidad de capital humano a nivel individual, se recomienda trabajar en los siguientes puntos:

- Aumentar el tiempo de investigación del personal de investigación en las distintas categorías de actores; por ejemplo, reduciendo las cargas de docencia y/o trabajo administrativo para aumentar las horas de investigación.
- Incrementar el número de investigadores en el sistema de forma general, así como también la participación de las mujeres en actividades de investigación y carreras científicas.
- Aumentar el número de puestos de posdoctorado a fin de mejorar la capacidad a largo plazo del organismo de investigación
- Incrementar el número de graduados de doctorado a través de los programas de formación o apoyo a estudios

---

## Referencias bibliográficas

- Ames, P., & Correa, N. (2018). Mujeres en carreras científicas: una aproximación antropológica. En L. Alcázar, & M. Balarín, *Desigualdad en la academia: mujeres en las ciencias sociales peruanas* (págs. 103-162). Lima: Grupo Sofía y GRADE.
- Camacho, R., Villegas, M., & Mendizábal, C. (2015). Bolivia entre la realidad económica y la utopía académica . *Revista Cubana de Educación Superior*, 81-106.
- Carden, F. (2009). *Knowledge to policy: making the most of development research*. Ottawa: Sage-IDRC.
- Elsevier. (2018). *Publicaciones en temáticas relacionadas a los ODM*. Obtenido de Elsevier: <https://www.elsevier.com-search-results/>
- Espinoza, K., & Rodríguez, F. (2018). Dedicarse a la investigación? Barreras,. En L. Alcázar, & M. Balarin, *Desigualdad en la academia: mujeres en las ciencias sociales peruanas* (págs. 207-228). Lima: Grupo Sofía y GRADE.
- Guibert, Y., & Román, A. (2018). ¿Insertándose al mundo académico? Mujeres jóvenes en la docencia universitaria . En L. Alcázar, & M. Balarin, *Desigualdad en la academia: mujeres en las ciencias sociales* (págs. 229-264). Lima: Grupo Sofía y GRADE.
- Gutierrez, O. (2011). Condiciones para desarrollar una economía del conocimiento en Bolivia. *Perspectivas*, 14(27), 161-210.
- Heng, K., Hamid, O., & Khan, A. (2020). Factors influencing academics' research engagement and productivity: A developing countries perspective. *Issues in Educational Research*, 30(3), 965-987. Obtenido de <http://www.iier.org.au/iier30/heng.pdf>
- Hicks, D., Wouters, P., Waltman, L., De Rijcke, S., & Rafols, I. (s.f.). The Leiden Manifesto for research metrics. *Nature*(520), 429-431. Obtenido de [https://www.nature.com/news/polopoly\\_fs/1.17351!/menu/main/topColumns/topLeftCol](https://www.nature.com/news/polopoly_fs/1.17351!/menu/main/topColumns/topLeftCol)
- Messerli, P., & Murniningtyas, E. (2019). *Global Sustainable Development Report (GSDR) 2019*. UNESCO. París: UNESCO.
- Organización de las Naciones Unidas . (2021). *17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Obtenido de *Objetivos de desarrollo sostenible*: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Parkes, C. (2017). *Elsevier*. Obtenido de *How social science is driving a sustainable future*: [www.elsevier.co-connect](http://www.elsevier.co-connect)

- Pérez, M. (2012). Fortalecimiento de las competencias investigativas en el contexto de la educación superior en Colombia. *Revista de investigaciones UNAD B(1)*, 9-29.
- Pérez, M. (2013). La producción del conocimiento. *Enlace, Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 10(1), 20-30.
- RICYT. (2019). *El estado de la ciencia. Principales Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericanos / Interamericanos*. Buenos Aires : RICYT.
- Sanyal, B., & Varghese, N. (2007). *Knowledge for the future: research capacity in developing countries*. Paris: UNESCO.
- Velho, H. (2004). Building social science research capacity in Bolivia: an institutional innovation. *International Social Science*, 56(180), 257-270. doi: <https://doi.org/10.1111/j.0020-8701.2004.00488.x>
- Vessuri, H. (2016). La Ciencia para el desarrollo sostenible: Agenda 2030. *Foro abierto de ciencias en América Latina y el Caribe* (pág. 19). Montevideo : UNESCO.
- Wouters, P. (2014). The Citation: From Culture to Infrastructure. En C. Blaise, & R. Sugimoto, *Beyond Bibliometrics: Harnessing Multidimensional Indicators of Scholarly Impact* (págs. 47-66). Cambridge: The MIT Press.
- Zapata, G. (2010). *Importancia y Situación Investigación Científica y Tecnológica en Bolivia: Desde una Sobreabundancia Normativa hacia una Pobreza Productiva*. Cochabamba: CEPLAG-UMSS. Obtenido de <https://books.google.com.bo/books?id=21YdfjpsvoQC&lpg=PP1&hl=es&pg=PT6#v=onepage&q&f=false>

## Medición de las percepciones de innovación para construir el perfil del innovador en el municipio de Tolata

Vanesa Flores<sup>1</sup>

Susana Michaga<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0003-1419-5235>

CICEE - Universidad Técnica Privada Cosmos

Cochabamba-Bolivia

Septiembre de 2023

Recibido: 8 de Septiembre

Aprobado: 17 de Septiembre

### Resumen

El estudio analiza las percepciones sobre innovación en el municipio de Tolata para identificar las variables que influyen en esta percepción y proponer políticas que promuevan su desarrollo. Utilizando un enfoque cuantitativo y un estudio explicativo, se realizó una encuesta en 2022 a 317 pobladores. Los datos fueron analizados con Excel y SPSS, permitiendo la construcción de un índice de innovación. Los resultados indican que las variables demográficas, sociales y económicas influyen en la percepción de la innovación. El perfil del innovador en Tolata es joven, mujer, migrante, con educación técnica, bajos ingresos, residente en la zona urbana central y receptora de remesas del extranjero. Se recomienda fomentar la innovación a través de la educación, la capacitación en emprendimiento, el acceso a tecnologías de comunicación y la creación de un centro de innovación mediante alianzas público-privadas para financiar pequeños negocios, contribuyendo al desarrollo del municipio.

**Palabras clave:** Comportamiento innovador, innovación, desarrollo rural

## Measurement of innovation perceptions to build the innovator's profile in the municipality of Tolata.

### Abstract

The study analyzes perceptions of innovation in the municipality of Tolata to identify the variables that influence this perception and to propose policies that promote its development. Using a quantitative approach and an explanatory study, a survey was conducted in 2022 to 317 inhabitants. The data were analyzed with Excel and SPSS, allowing the construction of an innovation index. The results indicate that demographic, social and economic variables influence the perception of innovation. The profile of the innovator in Tolata is young, female, migrant, with technical education, low income, resident in the central urban area and recipient of remittances from abroad. It is recommended that innovation be promoted through education, training in entrepreneurship, access to communication technologies and the creation of an innovation center through public-private partnerships to finance small businesses, thus contributing to the development of the municipality.

<sup>1</sup> Administradora de Empresas. Miembro del Centro de Investigación en Ciencias Empresariales y Economía (CICEE). Contacto: [vanesaflores936@gmail.com](mailto:vanesaflores936@gmail.com)

<sup>2</sup> Administradora de Empresas. Magíster en Gestión Estratégica de Organizaciones. Docente Investigador del CICEE. Contacto: [sussyamv301988@gmail.com](mailto:sussyamv301988@gmail.com)

**Keywords:** Innovative behavior, innovation, Rural Development

## **Introducción**

La innovación es el proceso de introducir nuevas ideas, métodos o productos mejorados que ayuden a impulsar el cambio y promuevan el progreso, su importancia radica a la contribución en diferentes aspectos de la sociedad como ser el avance y desarrollo mejorando la calidad de vida, la competitividad en el ámbito empresarial para ofrecer mayor valor a sus clientes, permite adaptarse al cambio, responder las demandas del mercado y encontrar soluciones a los problemas. La Cámara Forestal de Bolivia (2023), señala que Bolivia ocupa el puesto noventa y siete en el ranking del índice mundial de innovación. Sin embargo, no se llega a considerar el estado de innovación que existe en las áreas rurales.

En este sentido, el objetivo de la presente investigación es analizar las percepciones sobre innovación para construir el perfil del innovador en el Municipio de Tolata, manejando el supuesto de que el perfil corresponde a un hombre, adulto, con estudios superiores y altos niveles de ingreso, adicionalmente se muestra un diagnóstico para conocer la situación actual, estableciendo las variables incidentes y que permitan el planteamiento de políticas públicas para fomentar la innovación y desarrollo en el municipio.

El trabajo está estructurado de la siguiente forma. En la sección siguiente se reseña brevemente la revisión de la literatura sobre el tema, posteriormente se describe la metodología empleada y luego se presentan los resultados, para finalmente llegar a las conclusiones.

## **Revisión de la literatura**

### **Innovación y su definición**

De acuerdo con revisiones bibliográficas hechas por Suárez (2018, pág. 122) definen innovación como la transformación de conocimiento en nuevos o mejorados productos, método de comercialización, organización. Por otra parte, también menciona que la innovación contribuye al desarrollo económico, social y cultural.

En la misma línea se concibe innovación como: (...) La transformación de nuevas ideas en soluciones productivas, económicas o sociales y puede implicar: una manera más eficiente de hacer algo; mejorar la calidad de un bien o servicio; crear un nuevo producto o servicio; mejorar el proceso de producción; cambiar o reestructurar la estructura o el management de una empresa u organización. (Meller, 2019, págs. 33-34).

Para finalizar, Villazón (2022, pág. 1) “La innovación es un proceso que ha llevado a las sociedades al progreso constante y a la solución de un sinnúmero de necesidades y problemas del cotidiano vivir del ser humano”.

### **Tipos de innovación**

Dentro de los tipos de innovación, SYDLE (2022) menciona tres tipos de innovación descritas a continuación:

- Innovación radical: cambia el escenario de una marca, ya sea en el mercado o en la dinámica empresarial.
- Innovación incremental: añade novedades, ya sea en el producto, la marca o los métodos de producción, sin promover un cambio muy brusco.
- Innovación disruptiva: sigue al mercado más que a una marca. Es un movimiento escalable que llega a muchas personas al mismo tiempo.

### **Medición de la innovación**

De acuerdo con las revisiones bibliográficas se menciona que existen diferentes parámetros para medir la innovación, de acuerdo con Vélez & Ortiz (2016) mencionado por Vernaza, Medina, & Chamorro (2020, pág. 168) “Entre esos parámetros se suelen incluir el registro de patentes, las tesis doctorales y las publicaciones científicas en libros o revistas indexadas.”

En otra línea, Accept Mission (2021) menciona que la medición de la innovación se realiza mediante el uso de indicadores de rendimiento llamados KPI como ser proyectos de innovación iniciados, detenidos, terminados, tasa de éxito de la innovación terminada/iniciada, ideas recogidas, propuestas de proyectos de innovación creadas.

Finalmente, Gómez & Valencia (2020) menciona que los mecanismos utilizados para medir las capacidades de innovación tecnológica, de acuerdo con revisiones de artículos se muestran como principales: análisis envolvente de datos, análisis relacional de Gray, evaluación integral difusa, lógica difusa, proceso de análisis jerárquico.

### **Relación entre innovación y desarrollo**

A continuación, se describirá la relación existente entre innovación y desarrollo. Beltrán, Almendarez, & Jefferson, (2018, pág. 56) menciona que las innovaciones tecnológicas son elemento clave en el aumento de la productividad de los factores en las economías de hoy en día. Es por medio de la innovación que es posible crear nuevos patrones y sistemas de mercado, así como la generación de nuevo conocimiento.

Siguiendo a lo anterior, Foronda (2017, pág. 58) “(...) La productividad está estrechamente vinculada a la innovación y esta es determinante para el crecimiento de un país, más allá de su impacto sobre el proceso de desarrollo en general, incluyendo los aspectos sociales y ambientales”.

Finalmente mencionamos la importancia de la innovación que radica en el valor que genera en las economías, recursos humanos e instituciones de aquellos países que innovan, mientras países que no lo hacen se vuelven dependientes de estos países que producen este tipo de tecnologías. (Portafolio, 2020).

### **Índice mundial de innovación 2022**

A nivel global de acuerdo con la organización mundial de propiedad intelectual Ompi, (2022), los Estados Unidos, Suecia, el Reino Unido y los Países Bajos son las economías más innovadoras del mundo.

A nivel Latinoamérica, se considera Chile, Brasil y México, seguido de Colombia, Uruguay y Perú. (Forbes, 2022).

Según El Deber (2020) Bolivia se encontraba en el puesto 105 de entre 131 países, en una última publicación que hizo la organización mundial de propiedad intelectual OMPI, Bolivia se encuentra en el puesto 97 de la lista, superando a países de la región latinoamericana como Paraguay (98), Trinidad y Tobago (102), Ecuador (104), Nicaragua (115), Honduras (116) y Guatemala (122). (Camara Forestal de Bolivia, 2023)

## **Metodología**

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo porque busca medir las percepciones de innovación de la población, es de tipo explicativo se indagará sobre las causas y efectos del problema

### **Fuente de datos**

Se recurrió a la base de datos de una encuesta realizada por la Universidad Técnica Privada Cosmos UNITEPC realizada en el año 2022, que tomó como muestra a 317 personas de una población de más de 5000 habitantes del Municipio de Tolata, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. El levantamiento de la información se lo hizo en los lugares más concurridos del municipio como el mercado y la plaza principal.

### **Metodología para la construcción del Índice de Innovación a partir de las percepciones**

Se recurrió a la base de datos de la encuesta realizada por la UNITEPC, tomando 4 preguntas para la construcción de un índice, descritos a continuación.

1. En la ciudad donde usted vive, observa que a la gente en general: le gusta cambiar la manera de hacer las cosas.
2. En la ciudad donde usted vive, observa que a la gente en general: le gusta probar nuevos productos.
3. A usted en particular: le gusta probar nuevas maneras de hacer las cosas.
4. A usted en particular: le gusta probar nuevos productos.

Cada una de estas preguntas tenía una opción de respuesta si y no, donde se asignó un valor de 1 a si y un valor de 0 a no.

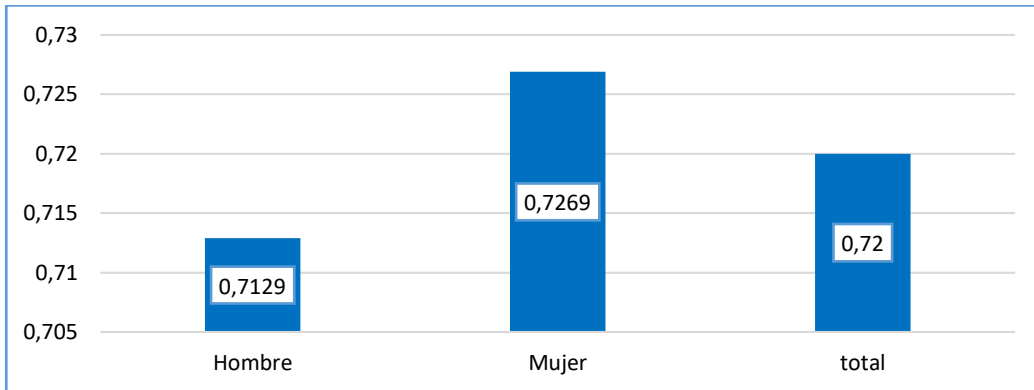
Posteriormente, con esa información se procedió a construir índices para cada observación, por ello se tomó como base el valor 1, donde el individuo promedio óptimo es aquel que respondió afirmativamente sí en las cuatro preguntas. La interpretación del índice es la siguiente: hasta el 100 por ciento o índice 1, indica que la percepción de la innovación es óptima y aceptable y por debajo de este se presenta distintos niveles de innovación según el puntaje de respuestas logrado.

## **Resultados**

Como se advierte en la siguiente figura, muestra un índice de innovación alto para la población en general, según sexo el índice de innovación muestra los siguientes valores 0.71 para hombres y



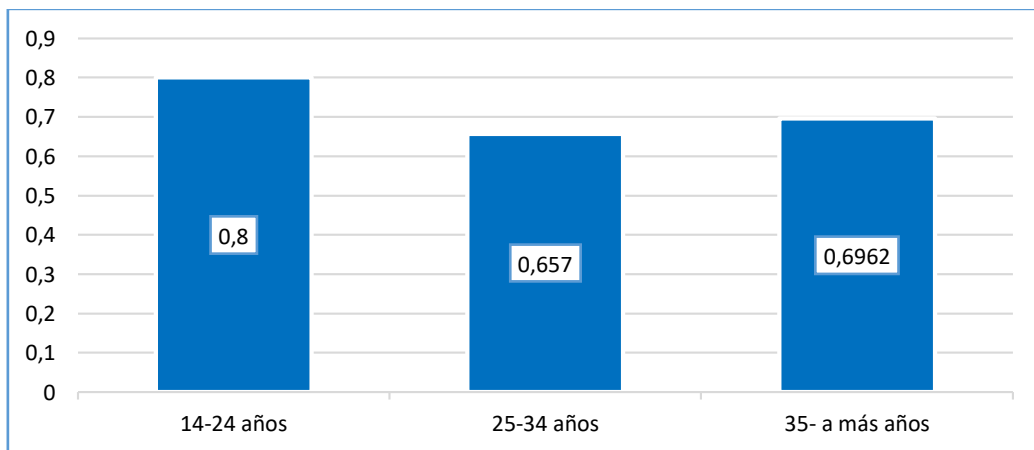
0.73 para mujeres, se puede ver que tanto hombres como mujeres poseen cierto grado de innovación, y no existe una diferencia significativa entre ambos.



**Figura I:** Índice de innovación según el sexo

Fuente: Elaboración propia

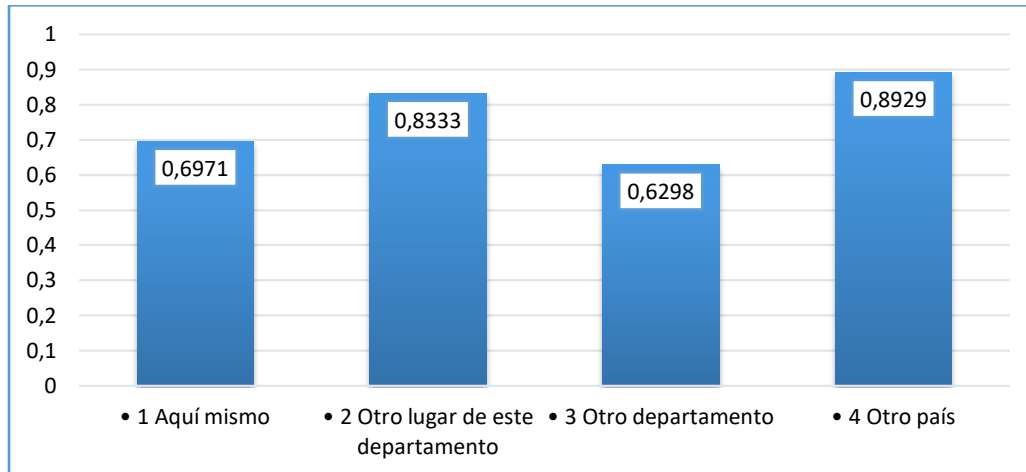
Los siguientes datos muestran el grado de innovación según la edad se clasifico en tres grupos teniendo a los de 14 a 24 años con un grado de innovación de 0.8 lo que indica que los de este grupo de edad son más propensos a ser innovadores debido a ser más jóvenes y están abiertos a nuevas ideas. El grupo de 25 a 34 años muestra un índice de 0.657 aunque es un poco bajo relativo a los otros dos, muestra que los individuos de estas edades están en la etapa de construcción de su carrera, adquisición de conocimientos, por lo que muestran interés en temas de innovación, finalmente el grupo de 35 años para adelante con un índice de 0.6962 muestra un interés en temas de innovación, al tener más experiencia y conocimientos les permite aplicar más fácilmente nuevas ideas.



**Figura II:** Índice de innovación según los grupos de edad

Fuente: Elaboración propia

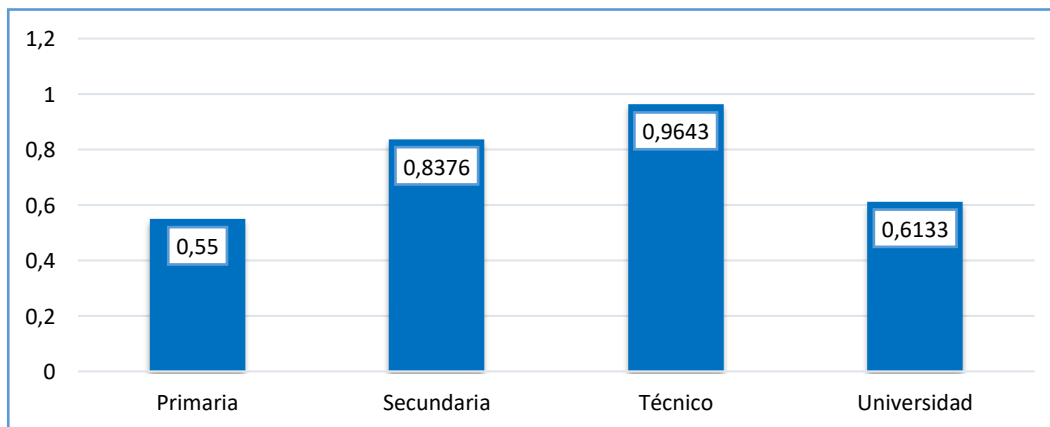
De aquí se concluye que los más jóvenes son los más innovadores, esto puede explicarse debido a diferentes factores como ser la exposición a nuevas tecnologías, entre otros.



**Figura III:** Índice de innovación según el lugar de nacimiento

Fuente: Elaboración propia

Los datos mostrados en la figura anterior sugieren que el lugar de nacimiento puede influir en el nivel de innovación de las personas, teniendo como valor más alto a las personas nacidas en otro país con un índice de innovación de 0.8929 esto debido a que probablemente las nuevas culturas, perspectivas y oportunidades encontradas en el exterior influenciaron en su creatividad y capacidad de innovación. Seguidamente están las personas nacidas en otro lugar del departamento de Cochabamba con un índice de 0.8333 en comparación de los nacidos en Tolata que tienen un índice de 0.6971, puede deberse que en otros lugares de Cochabamba hay más centros educativos, empresas innovadoras, que no se puede apreciar en el área rural.

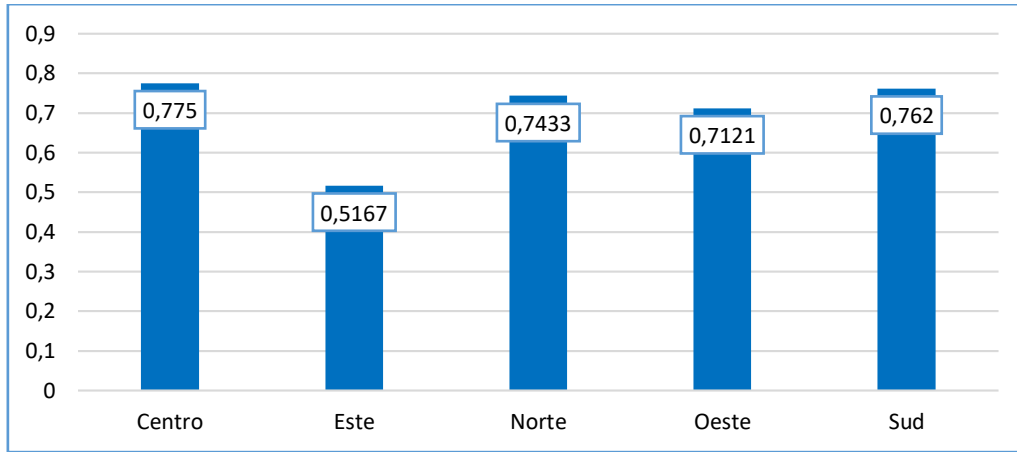


**Figura IV:** Índice de innovación de acuerdo al nivel de educación cursado

Fuente: Elaboración propia

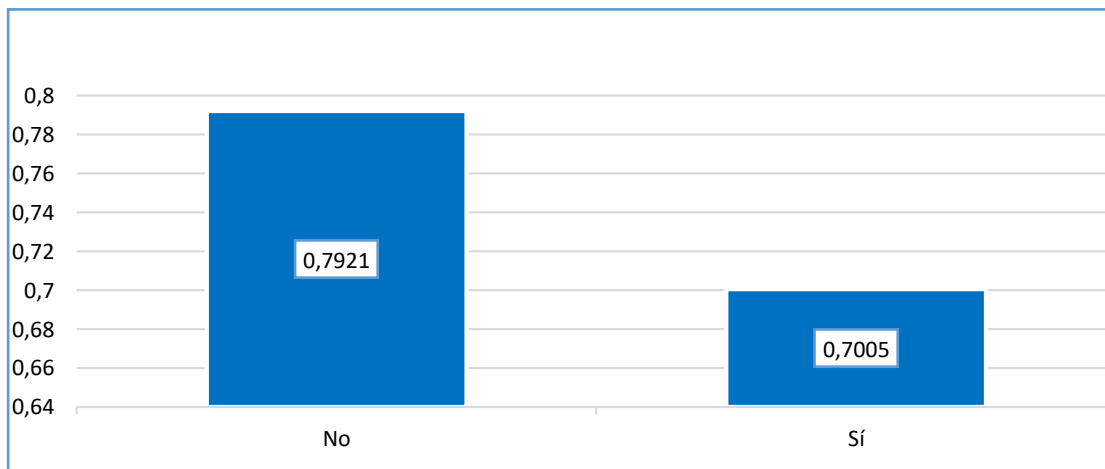
Los anteriores datos develan el índice de innovación de acuerdo al nivel de estudios cursado, el valor más alto es para la educación técnica con un índice de 0.96, se puede sugerir que se debe a que la educación técnica es más práctica, lo que impulsa la innovación en cada campo, a este valor le sigue la educación a nivel secundario con un índice de 0.84, esto puede deberse a que en los colegios se realizan ferias educativas y proyectos, luego se encuentra las universidades con un

valor de 0.61, esto debido a que en las universidades se realizan investigaciones y proyectos y finalmente para el nivel primario un índice de 0.55 sugiere como un inicio para crear ideas innovadoras.



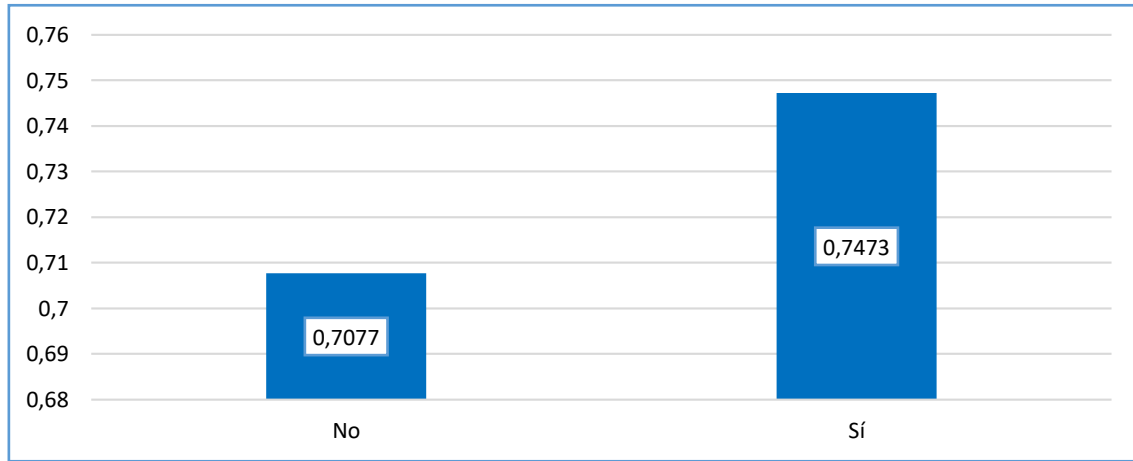
**Figura V:** Índice de innovación de acuerdo a la zona del municipio donde vive  
Fuente: Elaboración propia

Estos datos muestran el índice de innovación según la zona geográfica del municipio donde viven, teniendo como valor más alto el 0.775 perteneciendo a las personas que viven en el centro, esto quizás debido a que los habitantes de esta zona están expuestos más a la modernidad del centro urbano del municipio gozando de los beneficios de adelantos tecnológicos y está estrechamente vinculado con el eje central del departamento. Le sigue en orden de importancia un índice relativamente casi igual a los que viven en la zona sud con 0.762, a los de la zona norte con 0.7433 y zona oeste con 0.7121, indicaría que en estas zonas las personas tienden a generar ideas innovadoras o participar de proyectos innovadores, el valor más bajo esta en la zona este con 0.5167 esto podría indicar que se debe a la capacidad limitada.



**Figura VI:** Índice de innovación de acuerdo al ahorro.  
Fuente: Elaboración propia

Los índices proporcionados relacionados según el ahorro de dinero, muestran un valor mayor en aquellos que no ahorran su dinero con un índice de 0.79, esto puede deberse a que prefieren incrementar sus recursos económicos a través de inversiones o negocios lo cual les exige tener un espíritu innovador, por otro lado, las personas que si ahorran tienen un valor de 0.70.



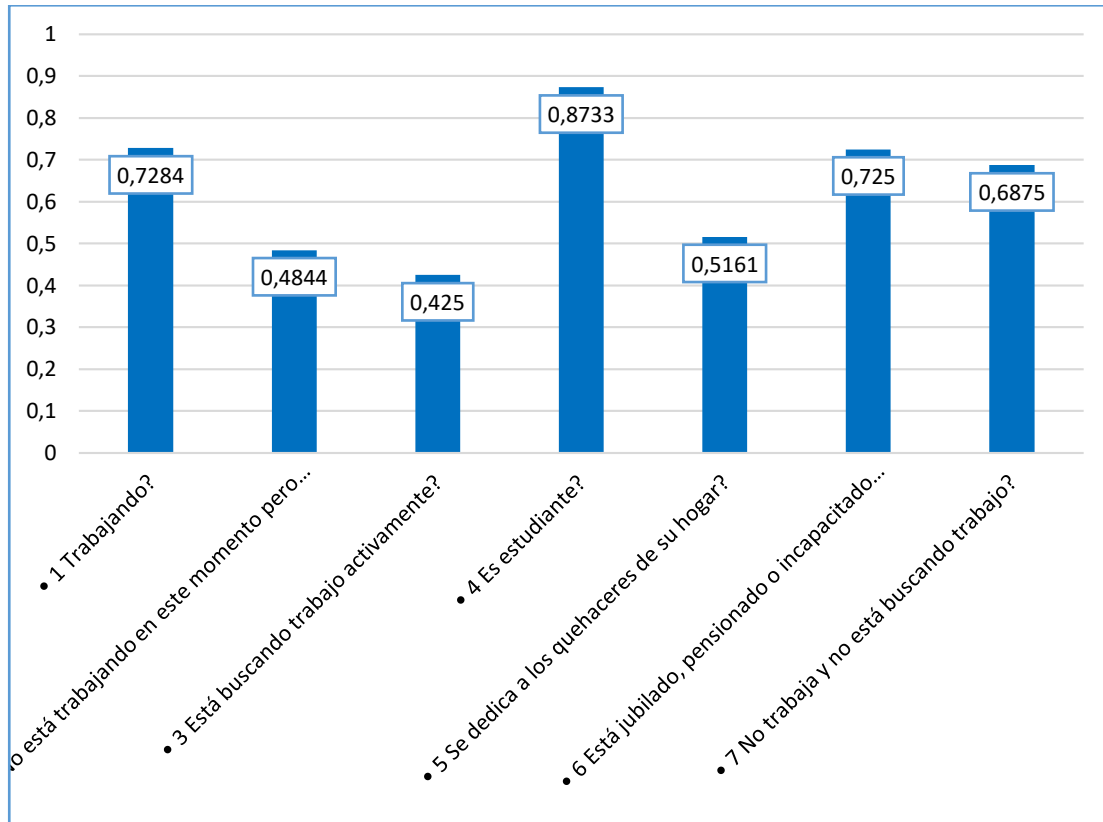
**Figura VII:** Índice de innovación de acuerdo a los ingresos provenientes del exterior, remesas.

Fuente: Elaboración propia

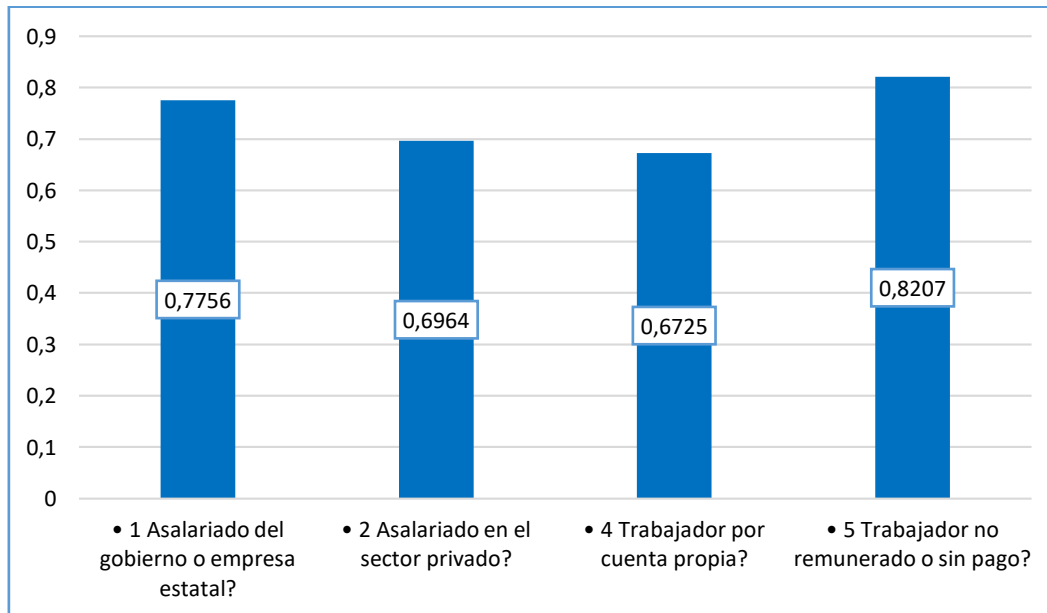
Los índices de innovación obtenidos están relacionados con el ingreso proveniente del exterior, es decir remesas, el valor más alto es para las personas que reciben estos ingresos con un índice de 0.75, lo cual podría interpretarse como un mayor desarrollo y crecimiento económico, mientras aquellas que no reciben este ingreso tienen un índice de 0.71, siendo menor en comparación y podría afectar en su desarrollo económico.

En la siguiente figura, los datos reflejan el índice de innovación en función de la actividad a la que se dedica actualmente, el valor mayor es para los estudiantes con un índice de 0.87, puede estar definido por el ámbito educativo con acceso a información, a este valor le sigue las personas que están trabajando con un índice de 0.73, donde posiblemente en su entorno se fomente la innovación, seguidamente los jubilados con 0.72 que posiblemente al no tener más responsabilidades dedican tiempo a nuevas cosas.

Entre los valores bajos están los que no trabajan y no buscan trabajo con un 0.69, y se dedican a quehaceres del hogar con un valor de 0.52, los que no están trabajando con 0.48, los que buscan trabajo con 0.42, aunque son los valores más bajos eso no impide que tengan cierto interés en temas de innovación de manera personal.



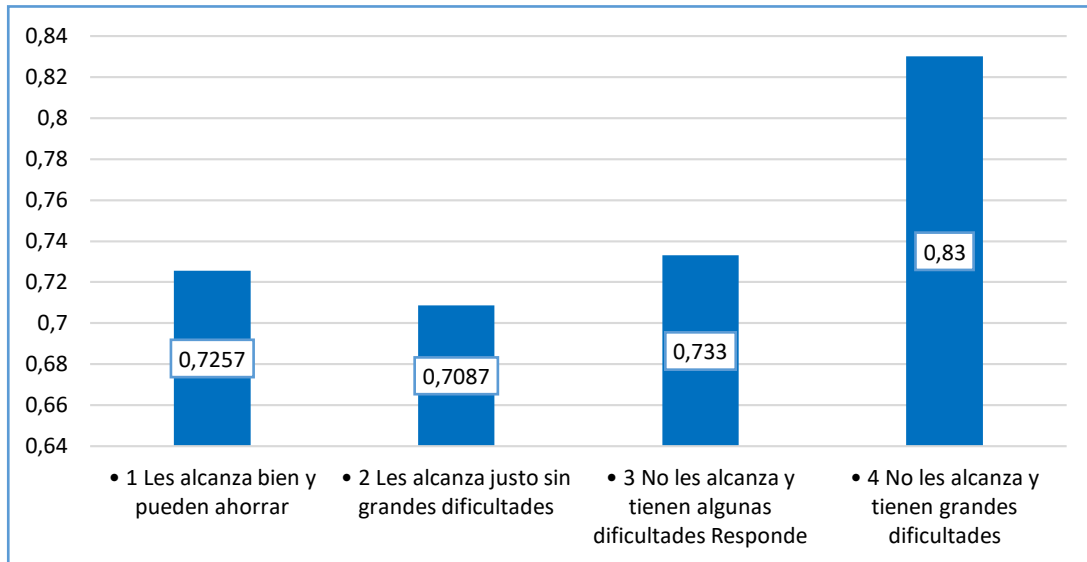
**Figura VIII.** Índice de innovación de acuerdo a la actividad a la que se dedica actualmente:  
Fuente: Elaboración propia



**Figura IX.** Índice de innovación de acuerdo a la ocupación principal:  
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura IX que se muestra, para indicar el valor del índice de innovación con respecto a la actividad principal, se tiene como valor más alto 0.8207 pertenece a los trabajadores sin remuneración, esto puede verse influenciado a que no están involucrados directamente en el ámbito laboral, teniendo la posibilidad de generar y explorar ideas.

Seguidamente, están los trabajadores de gobierno con un valor de 0.7756 que deben encargarse del desarrollo de su municipio por esta razón deben tener mejores ideas, los trabajadores del sector privado con 0.6964, los trabajadores por cuenta propia con 0.6725 aunque es relativamente bajo puede variar de acuerdo a contexto o entorno.

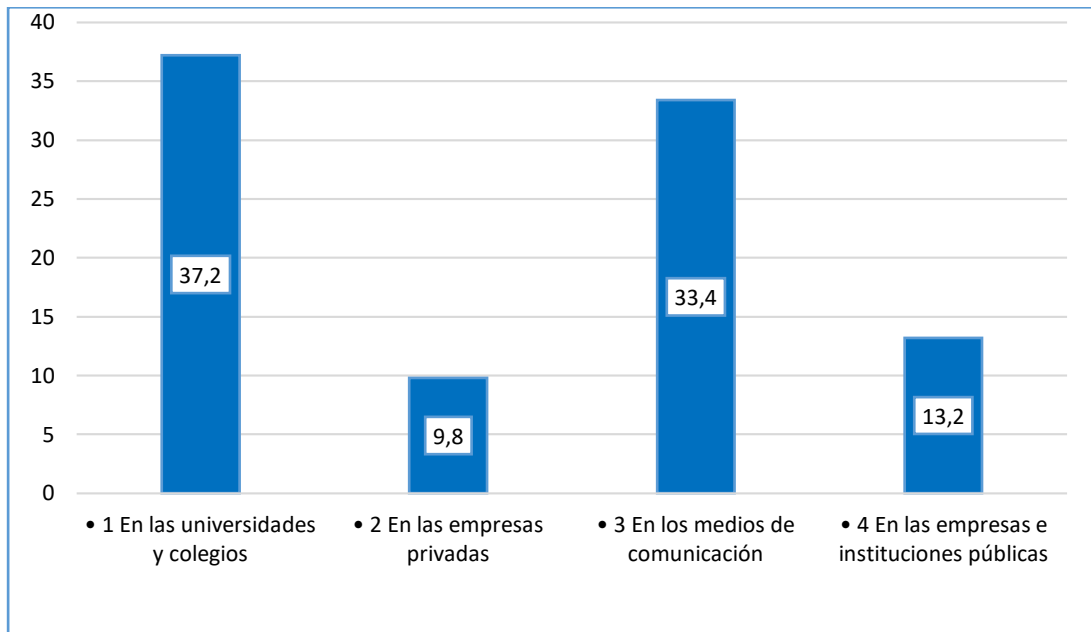


**Figura X:** Índice de innovación de acuerdo a los ingresos económicos que perciben en su hogar  
Fuente: Elaboración propia

Como muestra la figura el índice de innovación relacionado a los ingresos económicos de un hogar y su capacidad de satisfacer sus necesidades, se puede interpretar que el valor más alto es de 0.83 y 0.73 perteneciendo a aquellas personas que no les alcanza el sueldo y presentan grandes o mínimas dificultades económicas, entonces buscan formas para encontrar soluciones a sus problemas como ser a través de inversiones o negocios propios, a estos valores le sigue un índice de 0.72 que hace referencia a las personas a las cuales les alcanza bien y pueden ahorrar, sin embargo, este valor indica que buscan la forma de seguir mejorando sus recursos, y finalmente el valor de 0.71 pertenece a las personas que viven con las justas, no tienen para ahorrar, en este caso se podría decir que buscan optimizar sus ingresos.

### ¿Es buena la innovación y quienes la apoyan?

La encuesta incluyo dos preguntas con respecto a quienes apoyan principalmente cuando existen novedades o ideas ingeniosas sobre innovación y que piensan los mismos pobladores sobre la innovación o cosas nuevas.

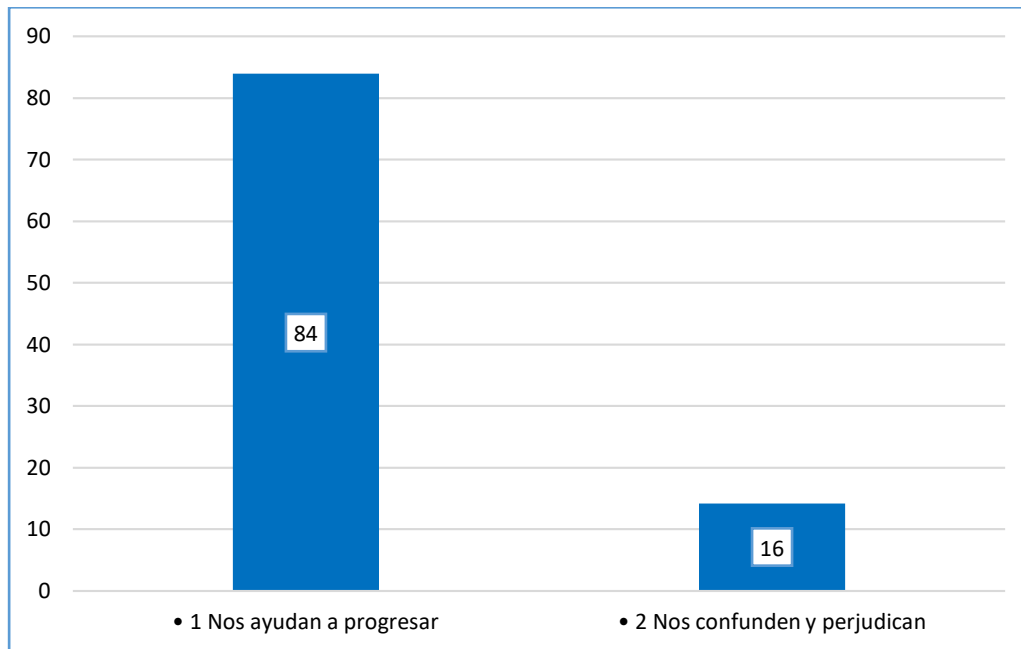


**Figura XI:** Entidades que apoyan principalmente las novedades e innovación  
 Fuente: Elaboración propia

Los datos representan el apoyo a la innovación en diferentes sectores, mostrando el valor más alto en las universidades 37.2 % lo cual podría definirse en que las universidades desempeñan un papel importante en temas de innovación, ya sea a través de investigaciones o proyectos, formar profesionales capacitados, otro sector son los medios de comunicación con un valor de 33.4% mostrando que los medios de comunicación son un elemento importante para la difusión de novedades, un ambiente propicio para la innovación dándole cobertura de noticias sobre avances ya sean tecnológicos o descubrimientos.

En las empresas o instituciones públicas se tiene un porcentaje de 13.2% esto se debe a que las instituciones públicas están involucradas en el fomento de la innovación, a través de apoyos a universidades, proyectos de desarrollo y otros, las empresas privadas si bien tienen el porcentaje más bajo con 9.8% eso no quiere decir que no inviertan en investigación y desarrollo para mantener su competitividad en el mercado.





**Figura XII:** *Usted cree que las novedades*

Fuente: Elaboración propia

Basándose en los datos proporcionados se puede observar que un 84% de las personas piensan que las novedades nos ayudan a progresar porque traen beneficios y contribuyen al progreso.

Por el contrario, el 16% de las personas en este municipio piensan que las novedades o la innovación nos confunden y perjudican, esto puede deberse a que están arraigadas a sus tradiciones y valores antiguos.

Las perspectivas sobre innovación pueden variar por diferentes factores como la educación, la cultura, las experiencias personales y las creencias como se vio en los resultados del índice de innovación.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Se puede concluir que la población en el Municipio de Tolata posee un alto grado de innovación, con un valor de 0.72 medido a partir de sus percepciones, donde el perfil del innovador está influenciado por variables demográficas, sociales y económicas.

Las personas más innovadoras son jóvenes del sexo femenino, con un valor de 0.73, que migraron al extranjero lo cual les llevo a estar expuestas a nuevas o mejoradas tecnologías. Por otra parte, también se describe que las personas innovadoras viven en mayor parte en la zona central del municipio con un valor de 0.7 están establecidos en el área urbana, el 0.96 cuenta con un nivel de estudios a nivel técnico, además de presentar una característica de 0,83 de no alcanzarles sus ingresos, un 0,79 son individuos que no ahorran y un 0,74 reciben remesas del extranjero, por todo lo anterior estas asumen preferencia de realizar inversiones en negocios propios.

Se recomienda al Gobierno Municipal de Tolata fomentar la innovación en alianzas estratégicas con el sector público y privado, a través de financiamiento, acceso a tecnologías de comunicación, incentivos fiscales, y creación de un centro de innovación que garantice la puesta en marcha y desarrollo de emprendimientos.

### Referencias bibliográficas

- Accept-Mission. (29 de Noviembre de 2021). *Como medir el valor de la innovación en tu empresa?* Recuperado el 15 de Mayo de 2023, de Accept Mission: <https://www.acceptmission.com/es/blog/measuring-innovation/#:~:text=La%20medici%C3%B3n%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20se%20realiza%20mediante%20el%20uso,Proyecto%20de%20innovaci%C3%B3n%20detenido>
- Beltrán, L., Almendarez, M., & Jefferson, D. J. (2018). El efecto de la innovación en el desarrollo y crecimiento de México: una aproximación usando las patentes. *Problemas del Desarrollo Revista latinoamericana de Economía*, 49(195), 55-76.
- Camara Forestal de Bolivia. (27 de Septiembre de 2023). *Ranking del Índice mundial de innovación; ¿Que puesto ocupa Bolivia?* Obtenido de Camara Forestal de Bolivia: [https://www.cfb.org.bo/noticias/economia/ranking-del-indice-mundial-de-innovacion-que-puesto-ocupa-bolivia.html#:~:text=Bolivia%2C%20por%20su%20parte%2C%20ocupa,\) %20y%20Gua temala%20\(122\)](https://www.cfb.org.bo/noticias/economia/ranking-del-indice-mundial-de-innovacion-que-puesto-ocupa-bolivia.html#:~:text=Bolivia%2C%20por%20su%20parte%2C%20ocupa,) %20y%20Gua temala%20(122)).
- El-Deber. (23 de Septiembre de 2020). *Bolivia sube en índice de innovación, pero sigue en la cola a nivel regional.* Recuperado el 24 de Mayo de 2023, de Dinero ED: [https://eldeber.com.bo/dinero/bolivia-sube-en-indice-de-innovacion-pero-sigue-en-la-cola-a-nivel-regional\\_201435](https://eldeber.com.bo/dinero/bolivia-sube-en-indice-de-innovacion-pero-sigue-en-la-cola-a-nivel-regional_201435)
- Forbes-Perú. (30 de Septiembre de 2022). *Perú escala posiciones y se ubica como el sexto país más innovador de América Latina.* Recuperado el 24 de Mayo de 2023, de Forbes Perú: <https://forbes.pe/actualidad/2022-09-30/peru-escala-posiciones-y-se-ubica-como-el-sexto-pais-mas-innovador-de-america-latina>
- Foronda, C. (2017). Características y efectos de la innovación en empresas de Bolivia, una aplicación del modelo CDM. *Investigación y Desarrollo*, 18(2), 57-72.
- Gómez, C., & Valencia, J. (2020). Mecanismos utilizados para medir capacidades de innovación tecnológica en las organizaciones: resultados desde un análisis bibliométrico. *Guillermo de Ockham*, 18(1), 69-79.
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad innovación perspectiva conceptual. *Corporación de estudios para Latinoamérica*, 3-59.

- Ompi. (29 de Septiembre de 2022). *Índice mundial de innovación 2022*. Recuperado el 24 de Mayo de 2023, de Ompi: [https://www.wipo.int/pressroom/es/articles/2022/article\\_0011.html](https://www.wipo.int/pressroom/es/articles/2022/article_0011.html)
- Portafolio. (08 de Abril de 2020). *La importancia de la innovación para el desarrollo de las regiones*. Recuperado el 18 de Mayo de 2023, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/economia/infraestructura/la-importancia-de-la-innovacion-para-el-desarrollo-de-las-regiones-539701>
- Suárez, R. (2018). Reflexiones sobre el concepto de innovación. *Revista San Gregorio*(24), 120-131.
- SYDLE. (20 de Junio de 2022). *Tipos de innovación, ¿Cuáles son y cómo aplicarlos en tu empresa?* Recuperado el 15 de Mayo de 2023, de SYDLE.
- Vélez, X. A., & Ortiz, S. (2016). Emprendimiento e innovación: Una aproximación teórica. *Dominio de las ciencias*, 2(4), 346-369.
- Vernaza, G., Medina, E., & Chamorro, J. (2020). Innovación, emprendimiento e investigación científica. *Revista de ciencias sociales vol 26 n3*, 26(3), 163-174.
- Villazón Solis, P. A. (2022). *Innovación Empresarial*. Cochabamba: Universidad Católica Boliviana "San Pablo".