

Ensayos y resultados de investigación de

Personas y Tecnología

Reseña de libros

Personas y Eventos



**Empresas Deira, Excelsys,  
Impresión Uno, Indra y Novared  
DESPLÉGANDO CAPACIDADES  
PARA GESTIONAR LA INNOVACIÓN**



# Indice



Condiciones de  
trabajo en las  
pequeñas y medianas empresas  
industriales **06**



El coaching  
ontológico aplicado a  
organizaciones  
empresariales **16**



Empresas  
recuperadas y  
construcción de  
saberes  
socialmente  
productivos.  
Comparación de  
dos casos **24**

**60** Contrapuntos  
Críticos a la Sociedad  
del Conocimiento



**86** El portal de  
intercambios digitales  
YouTube como  
promotor en la  
construcción de  
nuevas socialidades



**94** DESPLEGANDO  
CAPACIDADES  
PARA GESTIONAR  
LA INNOVACIÓN



Con mucha alegría iniciamos la editorial de la ya novena edición de la Revista electrónica “**GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA**”. La razón es que con fecha 06 de septiembre del año en curso nuestro medio electrónico logró el mayor de los reconocimientos desde que fuera creada en el año 2008 al ser indizada en el Directory of Open Access Journals – DOAJ -.

DOAJ es un directorio que provee acceso a revistas científicas y académicas de acceso abierto, que se someten a un específico y exigente sistema de calidad, sin límites en cuanto a la lengua y/o materia. Fue fundado por el Open Society Institute – Budapest y es actualmente el directorio más amplio en Internet de revistas de acceso abierto. Un año y fracción le tomó a la **Revista Gestión de las Personas y Tecnología** ser aceptada en este importante directorio.

En esta ocasión y como ya es habitual, nuevamente los artículos provienen de distintos países de Ibero América, tales como México y Argentina además de Chile. En cada edición son más los artículos que se reciben de otros países lo que nos permite inferir que los autores y autoras están viendo nuestro medio de comunicación electrónico como una excelente vitrina para expresar sus opiniones y presentar sus ensayos o resultados de investigación.

Los artículos que se presentan en la sección **Personas** en esta novena edición son: **Condiciones de trabajo en las pequeñas y medianas empresas industriales: reflexiones a partir del análisis en la provincia de Mendoza (Argentina)** de la autora Eliana Canafoglia, **El coaching ontológico aplicado a organizaciones empresariales** de los autores Bárbara Bahamondes Núñez y Ariel Benavides Toro,

**Empresas recuperadas y construcción de saberes socialmente productivos. Comparación de dos casos** de la autora Anahí Guelman, **Exclusión, edad y género. Trabajo voluntario como una estrategia de inclusión social de mujeres adultas mayores** de la autora Adriana Fassio, **¿Qué impacto tienen los valores personales en la salud de los trabajadores que laboran en condiciones altamente estresantes?** del autor Luis Pérez García y **Una incursión al mundo del trabajo de jóvenes Sanjuaninos: su inserción e itinerarios laborales** de la autora Alejandra Castilla.

En la sección **Tecnología**, se exponen los trabajos: **Contrapuntos Críticos a la Sociedad del Conocimiento** del autor Helder Binimelis Espinoza, **Características metodológicas de la investigación social en Internet** del autor: Leonardo Rocco,

**Cinco Hipótesis sobre el Trabajo Informacional Aproximaciones a la caracterización del mundo laboral en el Capitalismo Cognitivo** del autor: Mariano Zukerfeld y **El portal de intercambios digitales YouTube como promotor en la construcción de nuevas socialidades** del autor Sebastián Castro Rojas. De manera especial en esta edición se ha incorporado un reportaje al proyecto “**GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS TIC**”, proyecto que cuenta con el auspicio de INNOVA CHILE DE CORFO y que desde Noviembre de 2009, la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G., - ACTI -, la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile y las empresas **DEIRA, EXCELSYS, IMPRESIÓN UNO, INDRA y NOVARED** están desarrollando

con mucho éxito. El objetivo general de este proyecto es apoyar la implantación de un proceso de gestión de la innovación en empresas de la industria TIC de la Región Metropolitana. Conoceremos en detalle a sus protagonistas así como las principales opiniones de los actores involucrados que dan cuenta de esta interesante y pionera experiencia.

Recordamos que el Comité Editorial de la revista está integrado por los Académicos del Área de Administración de Personal del Depto. de Tecnologías Generales de la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile Sra. Myrna Videla Aros ( myrna.videla@usach.clEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ) y Sres. Miguel Portugal Campillay ( miguel.portugal@usach.clEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ) y Luis Ovalle Díaz ( luis.ovalle@usach.clEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla )

También forman parte del Comité las profesionales externas: Srta. Clarisse Droval ( droval@terra.com.brEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ) de Brasil, la Dra. Bibiana Arango Alzate, Coordinadora Académica Postgrados Gestión Tecnológica - Escuela de Ingenierías – de la Universidad Pontificia Bolivariana de Colombia ( bibiana.arango@upb.edu.coEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ), la Sra. Carolina Maliqueo, Tecnóloga en Administración de Personal y actual Directora de la Revista Capital Humano en Chile ( cmp@wrk.clEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ). Desde la octava edición nos acompañan también como integrantes del Comité Editorial: Irina Francioni, Consultora internacional de nacionalidad italiana - venezolana, Licenciada en Comunicación Social, con postgrado en Administración Estratégica y una Maestría en Negocios y Asesoría gerencial ( irinafj65@gmail.comEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ) y Diego Cuartas Ramírez, Ingeniero Electrónico de la Universidad Pontificia Bolivariana de Colombia (UPB), Master en Gestión Tecnológica de la UPB y Profesor Titular de la Escuela de Ingenierías de la UPB ( diego.cuartas@correo.upb.edu.coEsta dirección de correo electrónico está protegida contra los robots de spam, necesita tener Javascript activado para poder verla ).

Finalmente, informamos que las opiniones expresadas por los autores y autoras son de su exclusiva responsabilidad. Confiamos, al igual que en nuestras versiones anteriores, que esta novena edición de la revista Gestión de las Personas y Tecnología cumpla las expectativas y satisfaga a todas las amigas y amigos lectores.

Julio González Candia  
Director Ejecutivo  
Noviembre 30 de 2010



# Revista de Investigación Científica **GESTIÓN DE LAS PERSONAS Y TECNOLOGÍA**

## Instrucciones para los autores

**Naturaleza de la Revista:** Gestión de las Personas y Tecnología es una Revista electrónica científica arbitrada e indizada del área de Administración de Personal del Depto. de Tecnologías Generales de la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile, con una frecuencia de tres ediciones anuales (mayo, agosto y noviembre), en el área de las ciencias sociales aplicadas. Abierta a todos los investigadores y profesionales nacionales y extranjeros.

Conforme a la política editorial de la revista, las revisiones se hacen en doble ciego-juicio de pares, por lo cual el o los autores de los trabajos desconocen quienes lo han revisado así como también los revisores desconocen el nombre de él o los autores. Se cuenta además, con árbitros o evaluadores internos y externos pertenecientes a universidades nacionales y extranjeras.

Su dirección electrónica se encuentra disponible en [www.tap.usach.cl/gpt](http://www.tap.usach.cl/gpt)

Tal como su nombre lo indica, la revista se divide básicamente en dos partes: Gestión de las Personas y Tecnología. Dentro de cada gran apartado se organiza en las siguientes secciones: Resultados de Investigación y Ensayos. Adicionalmente, la revista ha considerado relevante otras secciones tales como: Reseñas de Libros, Entrevistas a Personajes destacados y Personas y Eventos.

### **Forma y preparación general de los artículos:**

- El trabajo (resultados de investigación y ensayos) debe tener una extensión máxima de 12 hojas tamaño carta (incluidos gráficos, cuadros, citas y fuentes bibliográficas). En el caso de las Reseñas de Libros, la extensión máxima es de 04 hojas.
- Las hojas deben estar elaboradas con 2.5 centímetros de margen (izquierdo, derecho, superior e inferior), letra Arial tamaño 12 e interlineado 1.5 (espacio y medio).
- El trabajo no debe contener ningún elemento a

color.

- El trabajo debe ser remitido electrónicamente sin datos del autor o autores. Los datos del autor o autores deben ser consignados en hoja aparte, incluyendo nombre y apellido, grados académicos, experiencia de investigación en la temática del trabajo, lugar de trabajo (nombre de la institución y/o empresa), número de teléfono y o correo electrónico.
- Se aceptarán trabajos con la autoría de hasta tres personas.
- El trabajo debe ser inédito. Al mismo tiempo, el envío del mismo a la Revista Gestión de las Personas y Tecnología, implica la obligación del autor o autores de no someterlo simultáneamente a la consideración de otras publicaciones.

### **La estructura para los artículos “Resultados de Investigación” es el siguiente:**

El trabajo debe estar precedido de un resumen y/o abstract de media hoja de extensión (conservando los mismos márgenes, tipo y tamaño de letra e interlineado) en idioma español e inglés.

- Deben presentarse de 3 a 4 palabras claves al pie del resumen, en español e inglés.
- La estructura será: introducción, desarrollo del trabajo (considerando tres partes: 1. Antecedentes Teóricos y/o de carácter empírico que sustenta el artículo; 2. Metodología de la investigación utilizada; y 3. los resultados y su discusión), conclusiones y referencias bibliográficas (ver más abajo).

### **La estructura para los artículos “Tipo Ensayo” es el siguiente:**

El artículo “Tipo Ensayo” debe estar precedido de un resumen y/o abstract de media hoja de extensión (conservando los mismos márgenes, tipo y tamaño de letra e interlineado) en idioma español e inglés.

- Deben presentarse de 3 a 4 palabras claves al pie del resumen, en español e inglés.

Los artículos del “Tipo Ensayo” se organizarán de la siguiente manera: introducción, desarrollo del tema o tópico, conclusiones y referencias bibliográficas (ver más abajo).

Tanto en los artículos “Resultados de Investigación” como “Tipo Ensayo”, se pueden utilizar opcionalmente elementos de apoyo tales como tablas, cuadros y gráficos y notas aclaratorias.

**Las referencias bibliográficas y las notas deben ir al final del respectivo artículo utilizando numeración secuencial según orden de aparición en el texto.**

**Ejemplos para realizar las Referencias Bibliográficas:**

### **Referencias Materiales Impresos**

#### **Libros**

Saracho, José María. 2005. Un modelo general de gestión por competencias. Primera Edición. Ril Editores. Chile.

#### **Artículos en publicaciones periódicas y/o revistas especializadas**

Arnaíz, Beatriz, Osses, Raúl. 2009. Cambio Organizacional y Tecnológico: los duelos colectivos. Revista Gestión de las Personas y Tecnologías. Vol. 01 No. 3. Chile. Págs. 24-31. Fuente: [www.tap.usach.cl/gpt](http://www.tap.usach.cl/gpt) (Consultado el 16-04-09).

#### **Publicaciones de eventos y/o congresos científicos**

Sánchez Peredo, Alejandro. 2009. El rol de recursos humanos en la gestión de las organizaciones. Ponencia presentada en el VI Seminario Internacional de Recursos Humanos organizado por la Asociación de Administradores de Personal. Buenos Aires. Argentina. Fuente: [www.as.edu.ar/vseminario](http://www.as.edu.ar/vseminario) (Consultado el 15-03-09).

#### **Referencias a Materiales On-line o Webgrafía**

Morales Negrete, Juan. 2007. Tecnología y Sociedad: un vínculo indisoluble. Universidad de Santiago de Chile. Fuente: <http://www.usach.cl> (Consultado el 24-10-07).

**En el desarrollo del artículo – sea éste resultado de investigación o ensayo, las referencias bibliográficas se realizarán cumpliendo las normas del sistema "Harvard":**

- Referencias no textuales indicar apellido y año. Ejemplos: un solo autor (Freire, 2008), dos autores (Godoy y Osorio, 2008) y con más de dos autores (Godoy y otros, 2008).
- Para las citas textuales, las cuales deberán ir encerradas entre comillas en el desarrollo del artículo, adicionar el número de página o rango de páginas. Ejemplos: (Astudillo, 2007:10) o (Astudillo, 2007:12-20).
- Para diferenciar obras del mismo autor con el mismo año de publicación utilizar letras minúsculas de la siguiente manera: (Pérez, 2008a) y (Pérez, 2008b).

El Comité Editorial se reserva el derecho de realizar los ajustes y cambios de forma que aseguren la calidad de los artículos aceptados para su publicación.

La Revista Gestión de las Personas y Tecnología autoriza la reproducción parcial de los artículos siempre y cuando se respete la normativa de Propiedad Intelectual y se reconozcan los créditos de la revista y de los autores. El contenido de los artículos es responsabilidad exclusiva de él o los autores.

**El trabajo debe ser remitido al correo electrónico de la revista:**

E-mail: [revistapersonastecno@usach.cl](mailto:revistapersonastecno@usach.cl), [julio.gonzalez@usach.cl](mailto:julio.gonzalez@usach.cl) o [natalia.romero@usach.cl](mailto:natalia.romero@usach.cl)

Santiago, Noviembre de 2010



# Condiciones de trabajo en las pequeñas y medianas empresas industriales: reflexiones a partir del análisis en la provincia de Mendoza (Argentina)

Autor: Eliana Canafoglia Lic. en Sociología, FCPyS, Universidad Nacional de Cuyo (UNCuyo). Maestría en Economía y Desarrollo Industrial Orientación en PyMes, UNGS, Bs. As. Doctoranda en Ciencias Sociales (FCPyS, UNCuyo). Argentina  
Correo electrónico: ecanafoglia@conicet.gov.ar



Entre los principales aportes del dinamismo de las pymes a nivel regional en periodos de crecimiento económico, su contribución no sólo en términos de valor agregado, sino como fuente de puestos de trabajo, genera el interrogante acerca de las condiciones en las cuales se establece la relación laboral. Las profundas transformaciones en el mundo del trabajo, expresadas en el aumento del desempleo, el deterioro en las formas de contratación, legitimado en la denominada flexibilización laboral en detrimento de los salarios, de la protección social, la estabilidad

laboral e incluso la organización colectiva de los trabajadores, son aspectos de significativa repercusión en Argentina. En este escenario, interesa analizar la particular situación de los trabajadores en las PyMEs industriales de una economía regional, la provincia de Mendoza, en el periodo 2002-2007. El análisis realizado permite aproximar una primera conclusión: si bien el desenvolvimiento del sector de PyMEs industriales es un potencial para la generación de puestos de trabajo, las condiciones laborales no revierten la situación de precariedad e informalidad de gran parte de sus



trabajadores.

Palabras clave: PyMEs industriales; condiciones de trabajo; desarrollo regional

### Summary

Among the main contributions of the dynamism of SMEs at the regional level in periods of economic growth, its contribution not only in terms of value added, but as a source of jobs, generates the question about the conditions within the employment relationship is established. The profound changes in the world of work, expressed in increased unemployment, deterioration in the hiring, legitimized in the so-called labor flexibility at the expense of wages, social protection, job security and even the workers' collective organization, are issues of significant impact in Argentina. In this scenario, it is interesting to analyze the particular situation of workers in industrial SMEs regional economy, the province of Mendoza, in the period 2002-2007. The analysis enables us to approximate a first conclusion: while the development of SME industrial sector is a potential for generating jobs, the working conditions do not present any transformations in the precarious situation and informality of much of its workers.

Key words: Industrial SMEs, working conditions, regional development

### I. Introducción

Interesa en este artículo describir las características de las pequeñas y medianas empresas del sector industrial y las condiciones de trabajo en éstas en la provincia de Mendoza, desde la perspectiva de las transformaciones en la relación capital-trabajo.

El desarrollo del capitalismo en nuestros países, signado por crisis recurrentes, evidencia las falencias de la dinámica productiva para generar y mantener puestos de trabajo. Más aún, las consecuencias de los cambios en los patrones de acumulación sobre la industria en las últimas décadas, acompañado por las reformas en la regulación del trabajo/empleo, perjudican la situación del conjunto de los trabajadores.

Para dar cuenta del fenómeno, intentando divisar sus particularidades, se describe brevemente la situación de estas empresas en la provincia de Mendoza a comienzos del siglo XXI, presentando la relevancia de las mismas en la economía provincial como fuente de valor agregado y de puestos de trabajo. En particular, se focaliza en el periodo que se inicia en el año 2002, momento en el cual, luego de un proceso recesivo y del colapso en el año 2001 (corralito, devaluación, default, saqueos, corridas, quiebras, desempleo, pobreza, crisis política e institucional), la economía comienza

a recuperarse.

En segundo lugar, se esbozan las características principales y la evolución de la distribución de empleos por sectores principales de la economía, poniendo en relieve el aporte (y su evolución descendente en las últimas décadas) de la industria al nivel de empleo. Se considera la evolución de ciertas variables a nivel agregado como referencia de las características que ha asumido la relación laboral en la industria: nivel salarial, calificación de los puestos de trabajo y percepción de aportes jubilatorios como expresión de condición de precariedad.

Estos fenómenos muestran las nuevas posibilidades de interacción de los individuos en el marco de la Web 2.0. Potencian las maneras en



que los grupos de iguales –jóvenes– establecen sus formas de relación y sus redes sociales de intercambio.

Finalmente, se hace hincapié en las formas de la relación laboral en las PyMEs industriales de Mendoza, con el fin de reconocer las condiciones en las cuales los trabajadores intercambian su fuerza de trabajo.

## II. Relación capital – trabajo. Elementos para el análisis.

La perspectiva desde la cual se realiza este trabajo gira en torno a la relación capital-trabajo (en particular, las pequeñas y medianas empresas y los trabajadores) que está determinada históricamente por el proceso de acumulación, las formas de organización de la producción y el trabajo.

La perspectiva desde la cual se realiza este trabajo gira en torno a la relación capital-trabajo que está determinada históricamente por el proceso de acumulación, las formas de organización de la producción y el trabajo.

En las sucesivas crisis del capitalismo, no sólo se produjo la modificación de esta relación en detrimento del conjunto de los trabajadores, sino que las pequeñas y medianas empresas como jugadoras menores del proceso de acumulación y obtención de rentabilidad, sufren los procesos de transferencias de ingresos hacia las de mayor tamaño, profundizando la concentración de mercados y la centralización del capital. Esto cobra importancia dada la prevalencia en las economías latinoamericanas de estos agentes de la economía capitalista y en su dispersión territorial como fuentes generadoras de empleo.

En esta oportunidad la atención está orientada a divisar la participación de las empresas pequeñas y medianas su aporte a la estructura productiva y su repercusión a nivel del trabajo/empleo. En este último aspecto, se introduce la mirada sociológica de los estudios del trabajo (especialmente, Antunes, 2003; Collado, 2005; Neffa, 2005), donde el análisis de las condiciones en las cuales se establece la relación laboral, entendida como las circunstancias en las que los trabajadores intercambian su fuerza de trabajo en el mercado (por ejemplo, modalidades de contratación, duración de la jornada laboral, estabilidad en el puesto, niveles salariales, calidad del empleo -beneficios no salariales, seguridad y protección social –aportes

jubilatorios, obra social), explica las formas de obtención y reproducción del capital.

El periodo histórico analizado está signado por un cambio en el eje de acumulación: de centrarse en la especulación financiera y el mercado de capitales (desde la última dictadura militar hasta principios del Siglo XXI, expresando su inviabilidad con la crisis del año 2001) hacia la recuperación de las actividades productivas impulsando la industria nacional. Las secuelas de estos procesos de acumulación sobre el mundo del trabajo deterioraron las condiciones de trabajo, derivando en la transformación de la relación laboral sustentada y ratificada por las reformas legitimadas en la “flexibilización laboral”. Estas posibilitaron la reorganización del ciclo reproductivo del capital a expensas del trabajo, lo cual se expresó en la contracción de los salarios, la precarización de las condiciones de contratación y protección social del conjunto de la fuerza de trabajo.

### II.1. Metodología y fuentes de datos utilizadas

El conjunto de pequeñas y medianas empresas o pequeño capital se definen en tanto se diferencian de las grandes empresas por la composición de su capital (maquinaria y empleo), la estructura organizacional, escala de producción, diversidad de productos, localización de mercados;





conjugando estos elementos con el valor de facturación anual y la cantidad de trabajadores. Sin embargo, con fines analíticos y en base a las fuentes de datos secundarias, fueron definidas en función de la cantidad de trabajadores en las empresas (de 6 a 100) y al valor de facturación anual (promedio de los tres últimos años entre 3 y 24 millones de pesos)).

La metodología utilizada se basa en el análisis estadístico de los datos del Censo Industrial Provincial (CIP) 2002/2003 – DEIE Mendoza y de las bases de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) 2002-2007, Gran Mendoza, INDEC.

En estos dos casos se identificaron a las empresas pequeñas y medianas por la cantidad de trabajadores (de 6 a 100). Asimismo, se analizaron los datos procesados por el MTEySS, BADE - OEDE (Base para el Estudio de la Dinámica del Empleo, Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial) y por la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo regional (SSEPyMEyDR), a partir del relevamiento Mapa Pyme. En el primer caso, el tamaño se estima a partir del empleo promedio de cada empresa y los valores promedio de facturación anual distinguiendo por rama de actividad (Resolución N° 24/01). En el segundo caso, por éste

último criterio.

Por último, se incorporan los datos obtenidos a partir de una serie de entrevistas realizadas a empresarios de los principales sectores industriales de la provincia de distinto nivel de complejidad en los procesos productivos: vitivinícola, metalmecánica, alimenticia (dulces, conservas y salsas, café, empacadora de ajo, aceite de oliva); fabricación de aberturas y muebles en madera, aluminio y chapa; indumentaria, plásticos e impresión y edición –gráfica-. Tienen entre 6 y 100 empleados y facturan aproximadamente entre \$700, mil la más pequeña, a \$2.5 millones, todas ubicadas en la zona del Gran Mendoza.

## II.2. Participación de las PyMEs en la estructura productiva nacional y provincial

La presencia de PyMEs en Argentina está difundida en prácticamente todas las actividades industriales. Esto se expresa en el valor de producción (alrededor del 40%), la cantidad de establecimientos (más del 90%) y el personal ocupado, entre el 65% y 70%; además, son responsables de algo más del 10% del total exportado por el país, exhibiendo una canasta exportadora relativamente más diversificada y de mayor valor agregado que la de las grandes empresas.

En Mendoza las PyMEs dan cuenta del 48,8% de las plantas industriales,



el 57% del empleo industrial y el 23% de la producción total manufacturera (CIP, 2003). Estas empresas participan en una diversidad de actividades productivas, pero predominan las plantas destinadas a producir alimentos y bebidas respecto a la cantidad de locales. También son relevantes en el tercer sector de importancia económica en la provincia, la fabricación de maquinaria y equipo (59,6% son PyMEs), y en otros subsectores que no necesariamente ocupan un primer lugar en el valor de producción total de la industria provincial. Tal es el caso de la fabricación de productos textiles, trabajos en cuero, fabricación de papel y de productos de papel, fabricación de productos de caucho y plástico, confección de prendas de vestir, entre otras. En muchos casos intervienen en las mismas

actividades que los grandes locales fabriles (más de 100 trabajadores): en la elaboración de alimentos y bebidas, producción de madera, edición e impresión, fabricación de productos minerales no metálicos y de metales comunes. También aportan en la fabricación de productos de la refinación del petróleo; fabricación de maquinaria y aparatos eléctricos (motores, generadores y transformadores eléctricos; de acumuladores, pilas y baterías).

Las características que presenta la distribución territorial de las PyMEs constituyen rasgos estructurales que determinan la potencialidad de desarrollo económico y generación de empleo. A nivel nacional, la ubicación de los principales aglomerados productivos donde la participación PyME es considerable, se presenta en aquellos núcleos urbanos de mayor desarrollo económico; así, el 80% del total producido por este tipo de empresas se concentra en Buenos Aires, Capital Federal, Córdoba y Santa Fe. Lo mismo se reproduce a nivel provincial, dado que la mayor presencia se observa predominantemente en Guaymallén, Maipú y Godoy Cruz, donde se encuentran los principales parques industriales; San Rafael en el Sur y San Martín en el este.

Sin embargo, el peso relativo de estas empresas en los distintos departamentos respecto a la

cantidad de locales, del personal ocupado y del valor de producción, es relevante en todos los casos. En el 38,8% de los departamentos de la provincia superan el 50% de los locales, a excepción de Tupungato donde sólo el 25% son PyMEs (el resto de los establecimientos emplean hasta 5 trabajadores). En cuanto a la generación de empleo, en la mayor parte de las jurisdicciones los locales PyMEs industriales explican más del 60% del personal ocupado. Esta situación reafirma el hecho de que este sector fabril reúne la mayor cantidad de ocupados. Se destacan Maipú, San Martín, Junín y San Carlos donde originan más del 85% de los empleos industriales. En el plano productivo, emergen como el segmento fabril de mayor significación económica por su aporte a la producción industrial departamental. En el caso de Maipú, Junín, San Martín, San Carlos y Tunuyán aportan más del 95% del total producido en el departamento. Godoy Cruz, Luján, Santa Rosa, General Alvear la participación de las PyMEs supera el 85%.

La configuración territorial de la actividad de las PyMEs da cuenta de la importancia no sólo para la producción industrial diversificada sino en el aporte al empleo y desarrollo local. Aunque se da sobre ámbitos territoriales en los que prevalecen altos grado de concentración económica. Esto se expresa en que el valor total



producido por las PyMEs industriales en cada departamento oscila entre un 1% y un 15% del valor del producto industrial total.



**II.3. Empleo industrial en Mendoza**  
En el análisis del empleo y las condiciones de intercambio de la fuerza de trabajo en la industria local, cabe diferenciar al menos dos periodos en la consideración de los cambios en lo laboral en relación con la evolución económica nacional y provincial: la década de los noventa que se extiende hasta fines de 2001/2002 y el periodo de crecimiento iniciado en el año 2003 hasta el 2007.

La participación del empleo industrial en el conjunto de ocupados en la provincia, se mantuvo relativamente alrededor del 15% del total de ocupados a lo largo de la década 1991-2000, a pesar de la merma en el valor total de la producción industrial (pasó de 24,7% a 18,1% del PBG). La disminución del empleo industrial se hizo presente en el año 2001/2002 (datos de la EPH-INDEC). En este mismo periodo los sectores más dinámicos en términos

de empleo como en su evolución en la economía provincial fueron el sector servicios y comercio (Reyes y otros, 2008).

Luego del periodo recesivo (1998-2002), la economía provincial logró recuperarse y mostró un fuerte crecimiento en términos del PBG en los años 2003 y 2004, al igual que la industria manufacturera. Los sectores clave de este dinamismo, estrechamente vinculado con el comportamiento de los precios relativos que trajo aparejada la devaluación, fueron la industria del petróleo y los subsectores relacionados con la actividad agrícola y el turismo.

A partir del año 2003, la participación del empleo en el caso de la industria, osciló en torno al 12% respecto al total de ocupados. Esta participación en términos agregados no varió, es decir que la creación de empleo no fue significativa en la industria, sino que los puestos de trabajo existentes, junto con la capacidad productiva instalada inutilizada, fueron los principales medios de los cuales se valieron los empresarios para responder a la demanda creciente en el periodo 2003-2007. En cambio, en las actividades económicas de comercio, restaurantes y hoteles, así como transporte y telecomunicaciones, el aumento de la participación en la ocupación total de la provincia sí fue relevante.

Del conjunto de ocupados industriales, los asalariados representaron cerca de un 70% del total industrial y el aporte de las PyMEs ascendió al 40,6% (si se suma la proporción correspondiente a los micro locales el número se eleva a 85,8% del total de ocupados industriales). Al mismo tiempo, se observa una tendencia ascendente en la participación de los ocupados industriales en los establecimientos de más de 100 personas (EPH-INDEC).

Según otras fuentes de datos (OEDE, MTEySS), del total de asalariados registrados del sector privado en el año 2007, el 18,9% son puestos de trabajo en la industria. De este total, casi la mitad son puestos en grandes industrias, seguidas por las pequeñas y medianas empresas (45%). Mientras en las micro empresas el empleo asalariado registrado representa una proporción menor, esto podría explicarse por las modalidades de contratación en las mismas (relación laboral precaria, “en negro” de gran parte de los trabajadores) teniendo en cuenta que esta base de datos sólo contabiliza al empleo registrado. Ahora bien según estos mismos datos, los puestos de trabajo en la industria representan el 23,9% del empleo asalariado registrado en Mendoza.

Según los datos del Mapa Pyme, correspondientes al año 2006, el perfil del personal ocupado en las

PyMEs industriales es en su mayoría asalariado (62%) y se destaca en algunos sectores los trabajadores empleados a través de agencia (28% del total de ocupados en la industria), tal es el caso del sector de edición e impresión (82%), en mucha menor medida elaboración de vinos y fabricación de maquinaria y equipo (Mapa Pyme, 2007). En este último sentido, complementariamente los datos de la EPH, permiten corroborar que el incremento del empleo en los servicios empresariales. Cabe suponer que en parte se debe a la tercerización de las empresas respecto a la contratación de trabajo a través de intermediarias (agencias de empleo temporario), no sólo de servicios de contaduría, asesoramiento técnico y jurídico, sino justamente de obtención y dotación de personal desligándose de los costos de contratación y despido de los trabajadores.

### II.3.1. Condiciones de trabajo en las pymes industriales

Para caracterizar la situación de los asalariados industriales en las PyMEs de Mendoza, se analizaron las bases de la EPH. Según estos datos en el periodo 2003-2007 (EPH), al interior de este grupo, existe una diferenciación vinculada a la retención o no de aportes jubilatorios (como aproximación a la situación de precariedad de los trabajadores respecto a las modalidades de contratación): la evolución del salario nominal medio

presenta una significativa dispersión entre los registrados y no registrados que se amplía al finalizar el periodo, llegando a \$764,4 en el año 2006. Esta discrepancia se explica porque los aumentos salariales concedidos se dirigieron principalmente a los trabajadores formales o en blanco (registrados).

El total de asalariados precarios a nivel provincial representa alrededor del 40% de los ocupados. En la industria esta proporción aumentó (supera el 30%) y prevalece en establecimientos de hasta 5 trabajadores (micro), aumenta en establecimientos medianos (12% 2006) y afecta más a trabajadores en puestos operarios y no calificados. En el caso de los trabajadores registrados, se observa un incremento de aquellos sobreocupados (más de 35hs semanales), particularmente en los puestos de operarios.

Respecto al nivel de ingresos, en los puestos profesionales y técnicos registrados el aumento fue superior en relación con puestos de operarios (71% del total de asalariados) y no calificados. En estos últimos casos, la evolución del nivel ingreso medio pone en evidencia la situación de gran parte de la fuerza de trabajo asalariada industrial: la precariedad y la existencia de “trabajadores pobres por ingreso”, dado que no alcanzan a cubrir la CBBYS (ingresos menores a los \$500). La prevalencia de trabajadores no

registrados representa un reaseguro de salarios mínimos, ante la presión por mantener el empleo aunque sea en condiciones precarias, inestables y con bajos salarios. A su vez, la inflación disminuye el poder adquisitivo de los trabajadores, conduciendo a aumentar la carga horaria de trabajo, la subocupación y la aceptación de condiciones precarias de contratación.

En este punto se hace evidente, el proceso de transformación en las relaciones de trabajo, ante un régimen de flexibilidad laboral, avalado institucionalmente y legitimado en las reformas laborales. En este sentido el abaratamiento de la fuerza de trabajo es un proceso que dadas determinadas condiciones socio-políticas e institucionales, no solo a partir de factores económicos, sino como una variación de la relación de fuerzas donde el trabajador perdió poder frente al empresario/empleador.

Se hace evidente, el proceso de transformación en las relaciones de trabajo, ante un régimen de flexibilidad laboral, avalado institucionalmente y legitimado en las reformas laborales.



Complementariamente, la información aportada por las entrevistas realizadas a empresarios industriales de la provincia de Mendoza, manifiesta que el empleo en los últimos años, sobre todo después de 2003/4, se ha mantenido o aumentado. Sin embargo, la cantidad de trabajadores es mínima, se reduce a las tareas esenciales para el funcionamiento de la empresa. Se busca preservar a los trabajadores capacitados y con experiencia / trayectoria dentro de la planta, que conocen la actividad central. Las variaciones en la cantidad y modalidad de contratación de los empleados dependen de la evolución de las ventas y del aumento de los “costos de sostener” los trabajadores estables “dentro del sistema”, por las cargas sociales (obra social, ART, aportes previsionales, etc.). Ante la necesidad de aumentar la producción, por mayor demanda, contratan temporalmente a través de empresas de servicios de empleo o amparándose en periodos de prueba (de 30 días a 3 meses), contratos a término y otras formas de utilización del trabajo, como las cooperativas. Generalmente, esto se da más en producciones estacionales.

La modalidad de contratación a través de otras empresas se ha transformado en un rasgo característico de las formas de relación laboral actuales, en tanto las empresas lo prefieren ante la



libertad de tomar y “dejar de tomar” nuevos trabajadores. Esta suposición puede corroborarse a través de los datos del Ministerio de Trabajo, donde la cantidad de empleo registrado asalariado privado de 2003 a 2007 se duplicó en agencias de empleo temporario (del promedio de 2.307 en el año 2003, pasó a 5.416 en 2007, OEDE-MTEySS).

La actualización de los salarios se ha dado en todos los casos, sobre todo para los trabajadores sindicalizados regidos por convenios donde se estipula el monto del sueldo básico. Sin embargo, cuando disminuye la actividad en las empresas, desaparecen las “horas

extra”, los premios en cuanto a las remuneraciones percibidas, y se reducen las jornadas laborales.

Estos mecanismos apuntan a resolver la dinámica de acumulación/reproducción recurriendo a la extensión/reducción de las jornadas de trabajo, la discontinuidad de los puestos de trabajo y la externalización de procesos de trabajo; además de la retribución por debajo de lo necesario para la reproducción del valor de la fuerza de trabajo (salarios de miseria).

### III. Conclusiones

Las PyMEs son generadoras de empleo sin duda y los vaivenes en

los ritmos de producción se traducen en la cantidad y calidad de los puestos de trabajo creados y existentes. Esto se refleja en la diversidad de modalidades de contratación en su interior: asalariados sindicalizados; empleo precario no registrado; empleo temporario formal/legal (pasantías, contratos a término, periodo de prueba, etc.) y por agencias de dotación de personal (tercerizado en términos de contratación del trabajador, se plantea como un servicio externo a la pyme); servicios externos o tercerización de procesos de trabajo fuera de la empresa (se transfigura la relación capital/trabajo en relación entre productores - empresario/pequeño empresario, cuentapropia; o proveedor-); cooperativas de trabajo (la distorsión del significado cooperativo en el proceso de trabajo es, en el caso analizado, una forma más de reproducción del capital).

Esta situación puede darse por las características del patrón de acumulación predominante donde la flexibilización laboral permite disponer de una fuerza de trabajo en función directa a las necesidades del mercado. Los cambios registrados en Argentina desde mediados de 2002 se asentaron en el efecto asociado con la devaluación monetaria y la utilización de capital ocioso y con el aprovechamiento de condiciones de demanda internacional y de mejoramiento de los términos de

intercambio. La dinámica experimentada por la economía se asentó fuertemente en la utilización/explotación de la fuerza laboral más que en el mejoramiento significativo de sus condiciones de trabajo. El problema reside en las formas de “utilización” y “acomodamiento” de la fuerza de trabajo a la demanda variable, respecto a la modalidad de contratación y, por consiguiente, al aseguramiento en los puestos de trabajo y en condiciones estables y no precarias (protección y seguridad social para el trabajador y su familia). La modificación de la legislación del trabajo y de seguridad social ha permitido la intensificación de estas condiciones de explotación, en el sentido de instaurar formalmente una mayor desregulación y flexibilización del uso de la fuerza de trabajo. Estas formas hacen y contribuyen al proceso de trabajo en las PyMEs con las especificidades de la actividad industrial que desempeñan. En la dinámica del conjunto de estas unidades productivas, la situación del empleo conlleva la evolución en particular como capitalistas y como reproducción ampliada del capital.

#### IV. Referencias bibliográficas

- Antunes, Ricardo. 2003. ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Ediciones Herramienta, Buenos Aires.
- Collado, Patricia. 2005. Metamorfosis del trabajo o metamorfosis del capital.

Revista Herramienta N° 30, Octubre de 2005. Buenos Aires.

Neffa, Julio. 2005. Las principales reformas de la relación salarial Operadas durante el periodo 1989-2001 Con impactos directos o indirectos sobre el empleo. Materiales de Investigación n° 4 CEIL PIETTE CONICET, Buenos Aires, Argentina.

Reyes Suárez, A.; Blaszek, A. y Canafoglia, E. 2008. Estructura ocupacional y género en el mercado de trabajo de Mendoza en los '90. Revista Confluencia N°7, Año 4, Primavera 2008. FCPyS, UNCuyo, Mendoza, Argentina.

Marticorena, Clara. 2007. La situación de los trabajadores industriales en la actual fase expansiva (2003-2006). Ponencia presentada en el 8° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, organizado por ASET, Buenos Aires, Argentina.

Azpiazu, Daniel y Basualdo, Eduardo. 2000. Las PyMEs y la Industria Argentina. Potencialidades de crecimiento y empleo. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Área de Economía y Tecnología, Buenos Aires.

Schorr, Martín. 2004. Industria y Nación. Poder económico, neoliberalismo y alternativas de reindustrialización en la Argentina contemporánea. Edhasa, Buenos Aires, Argentina.

Fundación Observatorio Pyme. 2007. La coyuntura de las PyME industriales. Informe coyuntural. Buenos Aires, Argentina.

Zevallos, Emilio. 2003. Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. Revista de la CEPAL N°79.



# Licenciatura en **ORGANIZACIÓN y Gestión Tecnológica**

**Ingreso Marzo 2011  
Sexta Versión**

**[www.logt.usach.cl](http://www.logt.usach.cl)  
Fono contacto:7180533**





# El coaching ontológico aplicado a organizaciones empresariales

Autor: Bárbara Bahamondes Núñez  
bahamondes\_barbara@hotmail.com  
Cab Alimentos Ltda.  
Ariel Benavides Toro  
arielbenavides94@yahoo.com  
Proexa Ltda.



interrumpen sus patrones de conducta y sus comportamientos habituales, para comenzar a operar con mayor creatividad, protagonismo y proactividad. El fundamento se encuentra en el postulado básico de la ontología del lenguaje, que plantea que el ser humano es Lenguaje y se expresa en tres dominios que lo constituyen: lenguaje emocional, corporal y lingüístico. El actuar del coach en su proceso de entrenamiento se divide en tres puntos: 1) Sistema de conversaciones con poder, 2) Las emociones en el liderazgo efectivo y 3) El uso de la corporalidad en el liderazgo efectivo. El coaching ontológico, según estudios, establecen que es un método efectivo en las organizaciones empresariales, ya que ayudaría a mejorar las competencias de los recursos máspreciados por una empresa: “sus colaboradores”, de manera de alcanzar los objetivos propuestos; lo anterior beneficia tanto a la empresa, en su rentabilidad, y a sus “colaboradores” en su crecimiento personal

Palabras Claves: Coaching, Ontológico y Lenguaje

## Abstract

Ontological Coaching is presented as a process of growing in the domain of being, through a transformational learning that questions with respect the traditional ways of perceiving and interpreting reality, where individuals and teams interrupt their patterns of behavior and their usual behaviors, to start operating with greater creativity, leadership and proactivity. The foundation is in the basic premise of

El coaching ontológico se presenta, como un proceso de crecimiento en el dominio del ser, a través de un aprendizaje transformacional, que cuestiona con respeto los modos tradicionales de percibir e interpretar la realidad, donde las personas y los equipos



he ontology of language, which posits the human being is language and it is expressed in three domains which constitute human emotional language, body language, and linguistic language. The action of the coach in a training process is divided into three points: 1) System of talks with power, 2) emotions in effective leadership 3) The use of body language in an effective leadership. The ontological coaching, as studies have shown, is an effective method in business organizations. And it could help to improve the skills of what is the most important resource of a company which are the "collaborators" in order to reach the proposed objectives, which benefits both, the company in terms of their profitability and their "collaborators" in their personal growth.

Keywords: Coaching, Ontological and Language

### Historia del Coaching

Según Scott "Los orígenes del coaching se comienzan a percibir en el área de los deportes, cuando a mediados de los años 80, algunos entrenadores famosos comenzaron a escribir sus experiencias y los administradores de empresas se interesaron en sus éxitos, a tal punto de estudiar y aprender los métodos de utilizados por estos entrenadores para el logro de sus objetivos y los aplicaron al mundo empresarial. Los efectos fueron importantes y lograron que las metas individuales

y organizacionales se alinearan dando como resultado el progreso de muchas empresas".

Además de revisar la literatura, indica que las primeras prácticas se realizaron en Estados Unidos y Europa. En la actualidad, existen organizaciones internacionales de coaching e incluso portales en Internet que aportan mucho conocimiento sobre el tema. La literatura es variada y va desde el coaching personal, cuyo objetivo es facilitar a las personas el logro de sus objetivos personales el coaching de equipos, hasta el coaching gerencial.

Para otros autores como Zeus & Skiffington "Algunas de las características del coaching como es la clarificación de valores, el apoyo, el estímulo y la planificación de nuevas ideas de acción, las encontramos en interacción y conversaciones diarias. A un nivel más formal, muchos de los principios del coaching, se derivan de la psicología y la educación. Lo que sí es una novedad, es ver el coaching como una herramienta en el área de los recursos humanos, que se ha convertido, hoy en día, en una síntesis de diversas disciplinas."

El coaching ha sido y seguirá siendo una herramienta en constante cambio, puesto que las competencias y técnicas no se han estandarizado, formalizado ni esquematizado; dado que, su aplicación se ha ampliado a diversas áreas.

El coaching ha sido y seguirá siendo una herramienta en constante cambio, puesto que las competencias y técnicas no se han estandarizado, formalizado ni esquematizado; dado que, su aplicación se ha ampliado a diversas áreas.

### Definición de Coaching ontológico

Para definir el sentido del coaching ontológico se tomará como principal referente a Rafael Echeverría, quien en su libro "Ontología del Lenguaje", define esta propuesta como "un proceso orientado a la transformación personal y profesional, cuyo objetivo es aumentar el poder de acción de las personas, a través del desarrollo de la capacidad de aprendizaje, habilidades de inteligencia emocional y de destrezas de creatividad, liderazgo y comunicación efectiva".

Echeverría explica que "Se presenta como una conversación que crea una nueva cultura y no como una técnica, cuya meta es el logro de los resultados efectivos y un mejoramiento de la calidad de vida, donde el foco primordial es la persona". En otras palabras, el

coaching ontológico se presenta como un proceso de crecimiento, enfocado en el dominio del ser, mediante un aprendizaje transformacional, que con respeto cuestiona los modos “tradicionales” de percibir e interpretar la realidad, donde las personas y en especial los equipos cambian sus patrones de conducta y sus comportamientos habituales, para comenzar a operar con mayor creatividad, protagonismo y proactividad; con el fin de generar competencias emocionales, del hacer, del pensar y de la comunicación.

En comparación con otras técnicas de adiestramiento y capacitación que principalmente se usan en las organizaciones empresariales, el coaching ontológico presenta dos ventajas, según Sebastián Medina Flores:

1. “Cara a cara: Las personas al estar en un trato cara a cara no sienten miedo a que su imagen quede dañada al hablar de sus dudas, el clima que se forma es de confianza y confidencialidad.
2. El coach al ser una persona externa a la empresa, ayuda a desarrollar una adecuada percepción de la realidad, debido a que tiene una mirada más amplia al abordar distintas situaciones sin estar obligado a inclinarse en los dos polos que se dividen las empresas (gerencia - trabajadores). El coach, al ser externo, genera un clima de imparcialidad, lo cual es bien recibido por los trabajadores”.

## Pasos para aplicar un coaching ontológico

Como se ha mencionado anteriormente, el coaching ontológico no tiene un esquema fijo, por lo que se tomará como referencia, el libro “El líder Coach: el cambio en 540<sup>o</sup>” del Autor Pedro Flores, donde se mencionan algunos pasos importantes del coaching en estudio.

El fundamento se encuentra en el postulado básico de la ontología del lenguaje, que plantea que el ser humano es Lenguaje y se expresa en tres dominios que lo constituyen: lenguaje emocional, corporal y lingüístico. Donde cada uno se manifiesta a una estructura específica, postulando que el lenguaje es acción. En consecuencia, el ser humano aparece en el mundo sustentado en tres tipos de acciones, las que son observables y con las cuales construye su comportamiento: acción de las palabras, acción de las emociones y acción del cuerpo.

Flores explica la definición básica de la coherencia del ser, “se basa en la coherencia específica y vinculante de las palabras, las emociones y el cuerpo, que influyen recíprocamente y están interrelacionadas, por lo que, si una cambia ésta afectará a que cambien las demás”.

El autor, postula que “si cambia la coherencia, cambia el comportamiento y los resultados;

éste es el centro de la transformación, ya que si cambiamos la estructura de coherencia en el lenguaje, cambiarán las formas de ser y actuar, así como también los resultados logrados”.

Figura N° 1: Coherencia del ser.



Fuente: El líder coach: cambio en 540<sup>o</sup>

El actuar del coach en su proceso de entrenamiento se divide en tres puntos:

1. Sistema de conversaciones con poder

En este punto se busca que el líder, logre crear conversaciones con poder, con un énfasis especial en el saber escuchar, lo que comúnmente se denomina como “escucha activa” que se explica en la Figura N° 2, en donde el coach debe asegurarse que el coachee está comprendiendo el mensaje y esto se realiza mediante preguntas y confirmación, Flores expone que “El líder logrará conversar adecuadamente usando los actos comunicativos, tales como:



- Ø Afirmar con pruebas
- Ø Enjuiciar con fundamentos
- Ø Pedir con claridad
- Ø Ofrecer con certeza

Figura N° 2: Movimientos del conversar.



Fuente: Líder Coach: cambio en 540°.

## 2. Las emociones en el liderazgo efectivo

El autor declara que el líder coach debe tener un dominio de sus emociones y por medio de las conversaciones lograr que sus entrenados las dominen de igual forma.

En la Figura N°3, se indican las emociones, estados de ánimo y sentimientos. En este punto, Flores, propone que el coach debe ser capaz de identificar los estados de ánimo de sus entrenados, y a su vez, transformar emociones de connotación negativa como la ira o el miedo, a emociones positivas como, alegría y optimismo; generando de esta forma la apertura y creatividad necesaria que le permitan un crecimiento y desarrollo personal.

Figura N° 3: Árbol de las emociones, estado de ánimo y sentimientos



Fuente: El líder Coach: cambio en 540°.

## 3. El uso de la corporalidad en el liderazgo efectivo

El autor señala que “El liderazgo se hace desde el cuerpo, con este maravilloso instrumento se crea el espacio para aparecer en el mundo, relacionarse y, afectar las posibilidades de ser y hacer de quienes nos rodean y siguen. Un líder a través de su corporalidad; aparece escucha, habla, y se hace cargo de las inquietudes de sus equipos, de sus audiencias, para que, en conjunto diseñen, con respeto, cuidado y optimismo, las acciones necesarias para transformar una situación en un proyecto de cambio”.

A continuación, se indican algunas de las principales proposiciones para tomar conciencia del cuerpo, según Pedro Flores:

- Ø El cuerpo es la vitrina de nuestra alma.
- Ø El cuerpo es nuestro principal recurso de comunicación.
- Ø Nuestra forma respirar, nuestra mirada, la expresión facial y corporal siempre están entregando mensajes.
- Ø Con el cuerpo abrimos o cerramos posibilidades para ser acogidos o rechazados.
- Ø Un cuerpo armónico, acompañado de movimientos coherentes con el mensaje y la emocionalidad, será percibido por la audiencia, como más confiable.
- Ø No se puede engañar al cuerpo, éste nos delata.

¿Es aplicable el coaching ontológico en una organización empresarial?

Autores destacados en este tema, tales como: Goleman, Belasco y Hersey y Chevalier entre otros, plantean el coaching como un estilo de liderazgo que facilita el aprendizaje humano y organizacional. Belasco, menciona que: “el coaching está destinado a ser el método de liderazgo del Siglo XXI”. Según Goleman, “el coaching gerencial es un estilo de liderazgo que permite desarrollar la gente a futuro, según metas y competencias y que se deben utilizar para ayudar al Recurso Humano a mejorar su desempeño y a desarrollar fortalezas a largo plazo”. De este modo, a medida que las organizaciones empresariales empiezan a incorporar

el coaching como una práctica predominante dentro de la empresa, se crea una organización enfocada en el desempeño con un enriquecimiento en la retroalimentación de manera de lograr una ventaja competitiva frente a la competencia.

Autores destacados en este tema, tales como: Goleman, Belasco y Hersey y Chevalier entre otros, plantean el coaching como un estilo de liderazgo que facilita el aprendizaje humano y organizacional.

Goleman enfatiza “Este estilo de liderazgo que promueve la interacción entre el gerente y sus colaboradores mejora el desempeño, partiendo del principio de que cada persona y cada equipo tiene recursos propios para lograr sus metas y que debe existir una intencionalidad en los esfuerzos para lograr tales metas. Para ello, el proceso de coaching puede incluir evaluaciones estructuradas, retroalimentación de 360 grados, entrevista conductual, proceso de indagación dinámica”.

La interacción entre gerente y colaboradores es primordial en el cumplimiento de los objetivos de la organización, es importante que el

gerente esté enfocado en sus colaboradores y sea capaz de manejar sus emociones, ya que según Goleman en la mayoría de los casos en que los gerentes solicitan servicios de coaching es porque presentan dificultades para balancear el trabajo y la vida personal (familia) lo que provoca una pérdida del enfoque, que este como líder, debe mantener dentro de la organización, asimismo otro factor de solicitud de coaching son las excesivas responsabilidades otorgadas a éstos, lo que genera un alto nivel de estrés, en este punto Goleman sostiene que “Mediante el coaching, el coachee entra en un proceso de reflexión y visualización de una mejor forma de balancear el trabajo y la vida personal y resolver sus situaciones, evitando así la ingerencia negativa de una parte sobre la otra”.

Un estudio realizado por el autor Carter encontró que hay cinco motivos principales, por los que, las organizaciones introducen el coaching gerencial. Entre los que nos interesa citar, están por ejemplo, el interés de promover la implementación de cambios organizacionales a través del apoyo de equipos y personas y el intento de acelerar el desarrollo de individuos visualizados como de alto potencial, o también denominados recursos críticos. Esta última razón, se puede relacionar con la necesidad de las empresas de hoy, de conservar sus altos ejecutivos y

expandirse a mercados globales más competitivos.

El coaching ontológico impacta en gran medida a la organización cuando se aplica e internaliza, esto se puede apreciar en el siguiente esquema presentado en la Jornada de coaching internacional 2009 (ICC) llevada a cabo en Santiago de Chile, por Pedro Flores.

Figura N ° 4. El Ciclo de Resultados





Fuente: Jornada de coaching internacional 2009 (ICC), Santiago de Chile.

El recuadro adjunto demuestra dos situaciones, la primera asociada a que el proceso de Coaching y quién lo realice debe considerar cuatro dimensiones interrelacionadas, las cuales son: las Creencias, Conductas, Generación de Vínculo o Confianza con el colaborador y los Resultados del proceso, es decir, debe utilizar metodologías para ir midiendo y controlando que los objetivos esperados se cumplan. La segunda, son los porcentajes en que aumentaron positivamente en dos áreas, tanto en las relaciones laborales, como en los resultados asociados a la rentabilidad de la empresa.

## Conclusiones

El coaching ontológico, según los estudios presentados anteriormente por diferentes autores, dan a conocer que sí es un método efectivo en las organizaciones empresariales, ya que ayudaría a mejorar las competencias de los recursos más preciados por una empresa “sus colaboradores” y así poder lograr los objetivos empresariales que beneficiaran a todo el personal. Además, mejora el clima laboral, puesto que los colaboradores se sienten considerados, esto trae como consecuencia un aumento de la productividad, dado que el

colaborador conoce sus debilidades y sabe cómo trabajarlas para mejorar su trabajo, lo que conlleva un aumento de la rentabilidad.

El coaching ontológico, según los estudios presentados anteriormente por diferentes autores, dan a conocer que sí es un método efectivo en las organizaciones empresariales.

No existe un método estandarizado ni un procedimiento que guíe paso a paso el cómo desarrollar el coaching ontológico, por lo tanto, podemos concluir que es un método amplio, puesto que puede abarcar cualquier área en donde se interactúe con personas; por lo cual, aun cuando sus orígenes se inician el área de los deportes, no es restrictivo a otras áreas comunes al ser humano, ya sea en su entorno laboral como en su vida personal.

Como indica Ivonne Scott, el coaching gerencial permite romper el paradigma de la orientación sólo a los resultados empresariales, tan fuertemente valorada a costa de la salud de los ejecutivos. Es evidente que el trabajo gerencial implica la responsabilidad de acompañar a sus colaboradores individualmente

o en equipo para que se logren los resultados. Lo anterior implica poner atención a los procesos y orientarse también a las personas.

Como se menciona en la Reseña al libro: El Líder Coach: El cambio en 540º, “el líder coach debe ser integral y manejar sus emociones, discurso y cuerpo en forma coherente. Pero el autor no explica cuándo una persona está preparada para ser líder coach. Además, al no existir un marco regulatorio y/o ente verificador, cualquier persona puede sentirse “preparada” para liderar y no estar en condiciones de serlo lo cual generaría en su grupo de trabajo frustración y la obtención de resultados insatisfactorios”. Por lo tanto, se puede deducir que los coaches necesitan poseer una serie de competencias para poder apoyar los cambios personales y labores de los coachees y deben tener en cuenta que se encuentran en un proceso de aprendizaje mutuo. El aprendizaje individual llevará sin duda a un aprendizaje de equipo y organizacional facilitando los procesos de cambio organizacional.

## Bibliografía

1. Scott L I. (2007). El Coaching Gerencial: Una Propuesta para Fortalecer el Liderazgo en las Organizaciones.
2. Zeus, P. & Skiffington, S. (2000). Tutoría o coaching en el trabajo. Madrid: Editorial Mc Graw-Hill.

3. Echeverría Rafael, (2008). *Ontología del Lenguaje*. Editorial Dolmen Ediciones S.A., Santiago de Chile.

4. Medina, S. (2009). Tesis: *Percepción de un proceso de coaching ontológico desarrollado a un conjunto de directores de la comuna de Las Condes*. Universidad de Santiago de Chile.

5. Flores Opazo, Pedro. (2009). *El Líder Coach: cambio en 540°*, Editorial Forja, Santiago de Chile.

6. Belasco, J. (2001). *El momento del Coach-liderazgo en coaching*. En Goldsmith, M., Lyons, L. y Freas, A. (Edts.), *La Última Palabra en Desarrollo de Liderazgo*.

7. Goleman, Daniel. (2002). *El Líder resonante crea más*. . (Consultado: 25/06/10).

8. Carter, A. (2001). *Executive coaching: Inspiring Performance at Work*. The Institute for Employment Studies. <http://www.employment-studies.co.uk/summary/summary.php?id=379> . Consultado: (23/06/10)

9. Benavides Toro, Ariel. 2010. *Revista GPT (En línea), Reseña del libro: El Líder Coach: cambio en 540°*. : 26/06/10).





Según EXENTO N° 03818 del 14 de Junio de 2007.-

Séptima versión

abril 2011

# DIPLOMADO EN GESTION DE LAS PERSONAS

[www.tap.usach.cl](http://www.tap.usach.cl) | Fono contacto :7180533



# Empresas recuperadas y construcción de saberes socialmente productivos. Comparación de dos casos

Autor: Anahí Guelman

Licenciada en Ciencias de la Educación. Doctoranda por la Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires (UBA)  
Investigadora del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación, FFyL, y Profesora Adjunta del Seminario de Investigación Educativa de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA

Profesora asociada de Metodología de la Investigación Educativa en la Universidad Nacional de la Patagonia Austral.  
Argentina

Correo electrónico: [aguelman@ciudad.com.ar](mailto:aguelman@ciudad.com.ar)



El trabajo que se presenta parte de la consideración de la relación entre educación y trabajo en el ámbito de las organizaciones y movimientos sociales vinculados al trabajo y a la economía social.

Hace foco en dos empresas recuperadas de la Capital federal y del conurbano bonaerense de la Argentina, que difieren en tamaño, tipo y rama de la producción, así como en el estado de concreción y desarrollo de la puesta en producción. Ambas se diferencian también por la historia de la recuperación, por el capital físico de partida, por las formas de organizar la gestión, de operativizar la autogestión, y por el entorno en el que se insertan. Ambas, sin embargo, tienen al saber y al conocimiento como especial preocupación. En las dos empresas se producen fuertes procesos de vinculación con el entorno comunitario, a partir de decisiones de carácter político. Con diferentes modalidades, ambas empresas generan instancias de formación hacia organizaciones y personas de la comunidad y el territorio.

El propósito de este trabajo es analizar comparativamente la construcción de saberes productivos, la vinculación de estos con el trabajo mismo y la vinculación con sus entornos sociales, en organizaciones con mayor y menor nivel de producción. Se parte de la consideración de que la formación para el trabajo en ámbitos de la economía social integra, por un lado, el aprendizaje y el trabajo, la teoría y la práctica en una praxis, y por otro lado, en esa misma praxis aspectos educativos, laborales y políticos que transparentan y explicitan el carácter



político de lo educativo.

Palabras clave:

- Empresas recuperadas.
- Saberes productivos.
- Trabajo con la comunidad.

Abstract

The present article has as a starting point the consideration of the relationship between education and work in the field of social movements and organizations linked to employment and social economy. It focuses on two recovered factories settled in the City of Buenos Aires and the surrounding area of the Province of Buenos Aires, both in Argentina. The recovered factories selected differ in size, type and industry field of production, as well as in the state of realization and development into production. Both are also differentiated by the history of recovery; the starting physical capital base; the way of organizing the management, implementing the self-management and the environment in which they are inserted. Both, however, have the knowledge and the know-how as a special concern. In both of them there are strong links with the community environment, which are related to political decisions. Both factories generate instances of training to organizations and individuals in the community and territory, even if they differentiate in the way of performing so.

The purpose of this study is to analyze in comparative terms the

construction of the know-how and knowledge needed for the production, the relation of them with the work itself, and the link with their social environments, in organizations with higher and lower levels of production.

In the present article it is assumed that the training for work in areas of social economy integrates, on the one hand, learning and work, theory and practice in praxis, and on the other hand, in that same praxis, educational, labor and political aspects are involved and they make transparent and explicit the political nature of education.

Key words:

- Recovered factories
- Productive social knowledge
- Community work



Introducción

El presente trabajo abrevia de dos trabajos de investigación diferentes: Uno enmarcado en un proyecto de urgencia social con empresas recuperadas por sus trabajadores (ERT) financiado por la UBA. Se trató de un proyecto que implicaba

intervención en el campo. El otro, es mi proyecto de tesis de doctorado en el que abordo la formación para el trabajo en organizaciones y movimientos sociales emergentes.

Del primer trabajo, se toma a los fines de este artículo un proyecto específico, en el que nos preguntábamos por la vinculación entre las empresas recuperadas, la educación y los procesos de formación. Nos interesaba mirar la formación de los trabajadores, su trayectoria formativa (sus múltiples instancias de construcción de experiencia y saberes), y el papel formativo de la recuperación y los espacios de formación posteriores. Nos llamaron la atención las vinculaciones que las ERT establecían con el sistema educativo y lo observamos.

Tomamos como población objetivo las empresas recuperadas de la industria gráfica/editorial por criterios de accesibilidad, de representatividad (Son el 20% del universo de empresas recuperadas de capital federal) y por sus vinculaciones con el sistema educativo público. De estas empresas aquí se toma una como caso para su análisis

Del segundo trabajo de investigación, tomamos una empresa recuperada de trabajo, con características diferentes, pero con una marcada preocupación también, por la problemática educativa y por el trabajo con la comunidad y el territorio.

## Desarrollo del trabajo

### 1. Las empresas recuperadas y la educación. Antecedentes Teóricos

No es nuestra intención caracterizar en este trabajo a las empresas recuperadas ni al proceso de recuperación. Si abordarlas como fenómeno político y cultural. Nuestro objetivo particular es el análisis de la formación para el trabajo en las recuperadas ya que resulta ser un nuevo ámbito de desarrollo de lo educativo, novedoso para el desenvolvimiento de la relación educación-trabajo en la que la misma tiene requerimientos específicos:

La ocupación y la autogestión generalmente son emprendidas por operarios de planta y ponen a los trabajadores frente a situaciones para las cuales muchas veces no están preparados. Conocen el proceso productivo pero tienen dificultades para la autogestión de aspectos administrativos, técnicos, económicos, comerciales, etc. La principal es la necesidad de autogestionar su actividad en medio de marcos financieros desfavorables, normativas jurídicas adversas, falta de capacitación y asesoramiento administrativo, atraso tecnológico y falta de capital de trabajo y de acceso a los mercados. Además están las dificultades de la gestión colectiva, la cooperación, el conocimiento integral del proceso productivo.

La ocupación y la autogestión generalmente son emprendidas por operarios de planta y ponen a los trabajadores frente a situaciones para las cuales muchas veces no están preparados. Conocen el proceso productivo pero tienen dificultades para la autogestión de aspectos administrativos, técnicos, económicos, comerciales, etc.

Se requiere un proceso de ruptura con prácticas de trabajo previas a la recuperación, para evitar la reproducción de sus relaciones, caracterizadas por la obediencia, la disciplina impuesta, la dominación, la fragmentación del proceso de trabajo, la alienación. La gestión colectiva requiere otras prácticas cotidianas y otras relaciones. La autogestión requiere superar la heteronomía, evitar la sumisión y la anomia

La producción y su puesta en el mercado no son los únicos motivos para suponer la necesidad de conocimiento y comprensión por parte de los trabajadores acerca de la totalidad del proceso. El

funcionamiento de la autogestión, la dinámica de la democracia interna de una cooperativa, la toma de decisiones colectivas, también lo requieren.

Pero en las experiencias de recuperación se ponen en juego conocimientos, habilidades y saberes de los protagonistas de estos procesos. Saberes productivos y populares empiezan a ser utilizados y puestos en valor. Los trabajadores traen saberes técnicos y productivos de los procesos de trabajo anteriores, son portadores de saberes políticos y construyen experiencia en el proceso de recuperación y en el de la autogestión. La recuperación implica un aprendizaje social, colectivo, de sujetos que conservan rasgos identitarios vinculados a la lucha por el derecho al trabajo y a la resistencia. Al respecto resulta potente la concepción de Conocimientos Socialmente Productivos que aportan Puiggros y Gagliano (Puiggros y Gagliano, 2004, 13-14). Estos saberes "modifican a los sujetos enseñándole a modificar la naturaleza y la cultura, modificando su hábitus y enriqueciendo el capital cultural de la sociedad", "engendran, procrean y tiene fuerte vinculación con elaborar y fabricar". Los saberes recuperan lo teórico y lo práctico, lo objetivo y lo subjetivo, el contexto y la experiencia. El reconocimiento de estos saberes es condición para



instalar procesos de aprender y enseñar en ámbitos de este tipo:

Las formas de producir, gestionar, decidir, las formas de propiedad, suelen ser colectivas y cooperativas. La perspectiva individual característica de la lógica de las competencias y de las Teorías del Capital Humano vira hacia orientaciones alternativas al pensamiento hegemónico, poniendo el acento en el colectivo y en la solidaridad. La experiencia de trabajo en la economía social que implica para los trabajadores distintos ámbitos y tipos de experiencia, podría generar diversos mundos de vida y por lo tanto múltiples identidades colectivas. (André Gorz, 1998). Las empresas recuperadas indican como lo plantean Di Leo y Levy (Di Leo y Levy, 2002), el reconocimiento de múltiples prácticas y formas de trabajo útil corridas de la lógica de las relaciones salariales, del mercado y de la ganancia individual. La formación para este tipo de trabajo requiere entonces encontrar un camino superador, rearticulando distintas dimensiones del trabajo que pongan en el centro de sus estrategias a los sujetos sociales.

Uno de los aspectos más llamativos de las ERT son los emprendimientos culturales y solidarios que impulsan construyendo una relación de mutua solidaridad y apoyo con la comunidad que los rodea". Los lazos

comunitarios que establecen juegan un papel también, en la constitución de la identidad como empresas que desarrollan centros culturales, de salud, que establecen vínculos con el sistema educativo, con comedores, que enseñan el oficio a estudiantes. Este es uno de los aspectos en los que lo educativo se desarrolla con más fuerza.

Uno de los aspectos más llamativos de las ERT son los emprendimientos culturales y solidarios que impulsan construyendo una relación de mutua solidaridad y apoyo con la comunidad que los rodea.

2. Las empresas de las que nos ocupamos.

Metodología de la investigación utilizada:

En ambos casos se realizaron entrevistas en profundidad con trabajadores y con miembros de la

cooperativa. En el segundo caso se realizaron también entrevistas con miembros de la comunidad y del contexto de la empresa que participan de las iniciativas educativas de carácter comunitario que desarrolla la empresa

El primer caso:

El primer caso del que nos ocupamos es una empresa gráfica/editorial que se especializa en la edición de libros pedagógicos.

Después de treinta años fue vaciada. En 2002 los trabajadores se hicieron cargo de la misma luego de un proceso conflictivo. Sobrevivieron cuatro trabajadores a los que se sumaron posteriormente cinco socios.

Cuentan con una expropiación temporaria, otorgada por la legislatura de la Ciudad de Bs. As., luego de un importante proceso de conquista.

Distribuyen la ganancia en partes iguales

Se consideran un proyecto multicultural ya que además de los objetivos económicos desarrollan un centro de estimulación temprana, trabajan con chicos en riesgo, dictan cursos de capacitación docente, etc. Cuando realizamos nuestra aproximación, tenían más desarrollo en acciones culturales que en la producción gráfica o editorial. Su primer trabajo se encontraba en proceso de edición. Hasta ese

momento se habían sostenido con la venta de los libros que habían quedado de la producción de la empresa anterior. Mientras, iban elaborando proyectos de producción y llevaban adelante los procesos culturales y formativos vinculándose fuertemente con la comunidad.

A esto le adjudican mucha importancia. De hecho, pueden describir estas acciones así como las luchas políticas llevadas a cabo en el seno del movimiento al que pertenecen, de manera más clara, explícita y enfática que las acciones vinculadas al hacer productivo de la editorial.

Desarrollan actividades de formación, apoyo escolar, estimulación temprana, acompañamiento a mamás, cursos en escuelas. Exaltan el valor de la empresa como ámbito de formación cultural para la comunidad y el territorio y plantean que estas acciones y actividades constituyen una devolución de lo que la comunidad ha hecho por acompañar los procesos de recuperación a modo de agradecimiento.

Destacan los procesos de formación internos como aprendizajes de vida, como cambios en las concepciones y los modos de mirar el mundo. Plantean un antes y un después respecto del proceso de recuperación, dando cuenta de

aprendizajes y de procesos formativos más políticos que laborales, si es que estos dos conceptos pueden pensarse por separado.

En esta empresa recuperada se desarrollaron, con mayor, menor y hasta sin nivel de estructuración, prácticas y experiencias educativas en las que se construyen nuevos sentidos. Lo colectivo, la solidaridad, el valor de la pertenencia a la organización, las luchas que implicó su configuración, la primarización de las relaciones entre ellos, la propiedad colectiva, el modo del reparto del dinero, la disciplina de trabajo, la participación en la toma de decisiones y cómo esta se pone en juego, las formas de ejercicio del poder, son algunos de los aspectos a los que refieren los trabajadores de esta empresa, de maneras diferentes, no unánimes, pero sí distantes de las del trabajo tradicional, dando cuenta de un carácter más colectivo. Sin embargo tuvieron más peso en la construcción de nuevos saberes y nuevas subjetividades e identidades colectivas, la solidaridad de vecinos, estudiantes y otras empresas, la pertenencia a movimientos que la aglutinan y la participación en las luchas políticas implicadas en la recuperación. Uno de los aprendizajes construidos en esta trama de la experiencia es la identificación de las causas de los fracasos y quiebras de las empresas: el costo patronal, sus ganancias.

La experiencia de formación de trabajadores parece haber sido más la de sujetos políticos, a partir del involucramiento que se centra en la recuperación de lo colectivo y de la solidaridad. La trayectoria política de parte de los miembros de esta empresa parece jugar un papel direccionador. El sentimiento de posibilidad, el empoderamiento, la responsabilidad que sienten acerca de su papel social, de la transmisión



de valores no hegemónicos, parecen provenir de los procesos de lucha llevados a cabo en el proceso de recuperación, en el establecimiento de lazos solidarios con otras empresas recuperadas y con ámbitos territoriales.

Sin embargo, no parece haber nuevos saberes construidos en relación con el trabajo, con los modos de establecer relaciones de producción diferentes y formas de



autogestión cooperativa vinculadas a la producción. El carácter endeble que por el momento tiene lo productivo en esta empresa, su bajo nivel de desarrollo, pone en riesgo su supervivencia y por lo tanto el propio proceso de formación política, en tanto acerca la posibilidad de que se convierta en una frustración que incentive el sentimiento de imposibilidad.

Parece tener más fuerza entonces la formación que se dirige hacia fuera que la que se lleva a cabo hacia adentro, posiblemente porque no es necesaria en la medida en que los procesos de producción de la propia empresa no están aún en desarrollo. Esta misma hipótesis podría estar explicando la fuerza que asume la empresa como empresa “social”, “cultural”, “educativa”, en tanto su objetivo productivo y comercial está desdibujado y resignifican de este modo su sentido. Los procesos de formación hacia el afuera estarían dando a esta empresa su sentido actual, redireccionando los procesos políticos en términos de formación comunitaria, de responsabilidad social y cultural.

Desde una concepción profunda de trabajo que se corra de las visiones hegemónicas, y que conciba al trabajo como esencia distintiva del género humano, como relación entre el hombre y la naturaleza, como síntesis de pensamiento y acción, de actividad física e intelectual, como

relación social fundamental que conduce a la creación del individuo como tal y de la sociedad, todo el quehacer de esta empresa podría ser considerada como trabajo. De hecho, muchos movimientos sociales de desocupados desarrollan tareas comunitarias que son concebidas como trabajo. Sin embargo, a esta conceptualización amplia de trabajo, le falta lo esencial: la producción para la reproducción de la vida.

El segundo caso:

La segunda de las empresas que abordamos es una cooperativa de trabajado ubicada en el Gran Buenos Aires, dedicada a la producción de servicios vinculados al tratamiento de residuos sólidos urbanos, al medio ambiente, y a la

ingeniería sanitaria.

Luego de 25 años de trabajo, 140 trabajadores se ven afectados por el cierre de esta empresa, contratista de una empresa estatal, y deciden constituir una cooperativa. Ponen en marcha un plan de lucha porque la empresa estatal no los reconoce. Cuentan con el apoyo de la comunidad. Finalmente se los reconoce y se establece un contrato por el que la cooperativa desarrollará las tareas de mantenimiento y parquización, de caminos y de infraestructura, por un año. El contrato fue renovado luego por cinco años más.

La cooperativa inicia las actividades con 39 trabajadores aportando los







bienes con los que contaba y con un anticipo financiero que solicitaron.

Durante este tiempo, se administraron, se capacitaron, se gerenciaron, desarrollaron y capitalizaron. Fueron adquiriendo nuevos equipos y máquinas y duplicaron la cantidad de trabajadores. Consideran que lo que mejor resuelto tiene la empresa son los aspectos productivos.

Toman las decisiones en asamblea: los sueldos que son iguales para los socios, los usos de excedentes e inversiones, usualmente destinados al trabajo territorial. Buscan –dicen– repartir mejor y no generar desigualdad. La ropa de trabajo y los horarios también se definen allí.

Intentan no ser rígidos pero si defender la eficiencia del trabajo.

Desde la cooperativa desarrollan actividades vinculadas a su comunidad, buscando el desarrollo cultural, político, social y económico del barrio.

Realizan algunas experiencias de comunicación para fortalecer la organización de los trabajadores, el arraigo territorial, la participación de la comunidad y la construcción colectiva de una identidad sociocultural cooperativa. Algunas de ellas son un taller de radio, un programa en una radio universitaria, la edición de un periódico y un taller de Video.

Respecto del trabajo con la comunidad realizan tareas de mantenimiento en el barrio por convenio con la municipalidad, generando trabajo para más trabajadores; organizan nuevas cooperativas de trabajo destinando fondos (por ejemplo una cooperativa de vivienda); desarrollan talleres de capacitación técnica, trabajan con iniciativas de ministerios en la estimulación del desarrollo de microemprendimientos; desarrollan actividades recreativas y deportivas en el Polideportivo del barrio e impulsan una mesa de organizaciones barriales (organizada por comisiones según las preocupaciones del barrio: salud, seguridad, derecho a la tierra, etc.) en la que participan también la parroquia y la escuela primaria del barrio. “El crecimiento de la organización es el crecimiento del barrio” dicen. A pesar de todo el trabajo territorial y social que despliegan, consideran que esta es la parte más débil de su trabajo. Sostienen que el trabajo de construcción externa que realizan es tan o más importante que la producción. Estas son posiciones políticas de la organización: La cooperativa no se puede considerar exitosa si su crecimiento no es coherente con la mejora de la calidad de vida del barrio, con su desarrollo educativo, cultural y social. Entienden que el cambio se opera no solo en lo económico sino también en lo cultural



Al mismo tiempo demandan y desarrollan vínculos con el estado provincial y municipal a través de los cuales batallan para conseguir tierras, salas de salud, etc.

Los trabajadores tienen más de 20 años de experiencia laboral en la Ingeniería Sanitaria. Hay también entre sus trabajadores técnicos y profesionales, y algunos miembros de la administración y del consejo de la cooperativa que están estudiando y capacitándose. A pesar de la experiencia, la formación y la capacitación son para esta empresa ejes centrales del trabajo, tanto hacia afuera como internamente. Coordinan actividades de formación con un Centro de Formación Profesional con el que realizaron cursos de FP. En virtud de la experiencia de los trabajadores se les solicitó que certifiquen cursos de operación de máquinas. La cooperativa cuenta con una sala de capacitación.

La Cooperativa cuenta también con un bachillerato popular para adultos sustentado en la educación popular y la autogestión. El mismo además, tiene especialización en autogestión y en medio ambiente. Durante 2008 tuvieron 44 inscriptos. El bachillerato se construyó y se sostiene a partir del aporte solidario de los trabajadores de la cooperativa y del trabajo voluntario de educadores, como todos los bachilleratos populares. Consideran como

debilidades la formación para el trabajo en equipo, la toma de decisiones colectivas y la pertenencia. Evalúan la participación como despareja, pero también comprenden que necesariamente es así, en la medida en que la empresa reúne a sujetos diferentes, con distintas experiencias y trayectorias de trabajo, de militancia, generacionales. Por esto consideran prioritaria la formación, entendida como formación política, como formación de cuadros, referentes y dirigentes, como trabajo social mismo. Les preocupa desarrollar pertenencia, identidad y trabajar con los jóvenes. Al mismo tiempo valoran la experiencia de la recuperación como intensa en términos de

aprendizaje político.

A diferencia del caso anterior el trabajo productivo en esta empresa es aglutinante. No sólo se desarrolla en la empresa sino que es promovido hacia afuera. La formación y capacitación para el trabajo entonces existe y no es formal. El trabajo territorial y comunitario no sólo es llevado a cabo intensamente sino que tiene clara dirección política. En esta empresa lo político direcciona estos tres aspectos: el trabajo, la formación y el trabajo comunitario. Los procesos pedagógicos que se ponen en juego parecen ser integrales y abarcar todos estos aspectos. Podemos suponer que la diferencia más importante es la presencia de





la producción de carácter social, pero producción real.

### 3. Comentarios Finales. Resultados y su discusión

En las empresas recuperadas se desarrollan una cantidad de prácticas y experiencias educativas que operan como un espacio de producción de sentidos diferentes de los hegemónicos. La toma de decisiones colectivas, la modalidad asamblearia, la disciplina, el compromiso con el trabajo, las relaciones horizontales, el control y la propiedad colectivos, el encuentro con compañeros de siempre pero en nuevos espacios y tareas, la solidaridad de vecinos y de otras empresas, la pertenencia a movimientos más amplios, la participación en luchas políticas en ámbitos legislativos y judiciales, el ejercicio de tareas nuevas, etc., son de hecho parte de estas experiencias cotidianas fundantes de nuevos saberes y nuevas subjetividades e identidades colectivas. Para Marx la reapropiación colectiva de los medios de producción y la lucha por esta reapropiación es base para la reapropiación colectiva del saber hacer en el proceso económico. La formación para el trabajo en las empresas recuperadas se vincula explícitamente a sus aspectos políticos. Hay especial énfasis en superar la cultura individualista y extender la lógica y los valores solidarios para el trabajo conjunto.

En este sentido se encaran las preocupaciones educativas hacia los propios trabajadores, y también hacia el territorio.

En las empresas recuperadas se desarrollan una cantidad de prácticas y experiencias educativas que operan como un espacio de producción de sentidos diferentes de los hegemónicos.

Un aspecto central diferencia el quehacer educativo en ambas empresas: La producción real y concreta parece condicionar la posibilidad de que aprender a trabajar sea un proceso integral y crítico. Cuando la empresa recuperada no realiza la producción para la que fue concebida, cuando la organización que forma para el trabajo en la economía social no puede llevar adelante estos

procesos de producción, los procesos de formación parecen incompletos. Resultan ricos en términos políticos, o en términos técnicos, pero no pueden hacer síntesis porque esta síntesis se operaría en un proceso de producción real.

#### Bibliografía y Referencia Bibliográficas

ANTUNES R., (2005) Los sentidos del trabajo. Ensayos sobre la afirmación y la negación del trabajo. Bs. As. Ediciones herramienta. Taller de estudios laborales.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE AUTOGESTÃO. (2005) Autogestão e economia solidária. Uma nova metodologia. São Paulo. Anteag.

DAL RI N. (1999), Economía Solidaria. O desafio da democratização das relações de trabalho. Sao Paulo. Arte y Ciencia

DE SOUSA SANTOS B., (2001). Los Nuevos Movimientos sociales. En: Revista OSAL, Septiembre 2001. Bs. As., CLACSO

DE SOUZA MACHADO, L., (1989). Politecnicia, escola unitária e trabalho. São Paulo. Cortez Editora

DI LEO, P y LEVY, E., (2002) Formación Profesional y la Propuesta de Seguro de Empleo y Formación. IDEF/CTA.

FAJN J. G (coord.) (2003) Fábricas y empresas recuperadas. Protesta



social, autogestión y rupturas en la subjetividad. Bs. As. Centro Cultural de la Cooperación. Ediciones del IMFC.

GORZ André. (1998) Miserias del presente, riqueza de lo posible, Editorial Piados, Bs. As.

GUELMAN, A. (2005) De la empresa a la organización social ¿capacitación laboral o formación?. 7° Congreso ASET. Agosto. CD 7° Congreso ASET.

GUELMAN, A. y LEVY, E. 2005. La formación de trabajadores: entre la formación profesional y la formación general. Una mirada integral. En revista Trabalho y Educação. Agosto – diciembre de 2005. Núcleo de Estudos sobre Trabalho y Educação (NETE). Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.

LA VACA. (2004) Sin Patrón. Fábricas y empresas recuperadas por sus trabajadores. Una historia, una guía. Bs. As. Cooperativa de Trabajo La vaca ltd.

MARX K., El Capital, Tomo II, Cap. La Cooperación. FCE

PROGRAMA FACULTAD ABIERTA (2003) Relevamiento sobre las Empresas Recuperadas en Argentina (1er informe agosto2002-marzo2003), Facultad de Filosofía y Letras, UBA

PUIGGRÓS A., GAGLIANO R. y otros, (2004) La Fábrica del Conocimiento. Los Saberes

Socialmente Productivos en América Latina. Homo Sapiens. Rosario.

REBÓN et al, (2006). Empresas recuperadas en argentina ¿Una organización no capitalista de la producción?. Revista ORG & DEMO, vol. 7, n ½. Unversidad Estadual Paulista.

REZZÓNICO A. EMPRESAS RECUPERADAS. Aspectos doctrinarios, económicos y legales. Cuaderno de Trabajo N°16. Centro Cultural de la Cooperación. Marzo 2003.

RUGGERI A., (2005) Las empresas recuperadas en la Argentina: informe del segundo relevamiento del programa. Programa facultad Abierta. SEUBE. Facultad de

Filosofía y Letras. UBA.

SANCHA J., Recuperación de fuentes de trabajo a partir de la autogestión de los trabajadores. En CTA, Instituto de Estudios y Formación, Seminario de economía social.

ZIBECHI R., (2005). “La educación en los movimientos sociales”, Programa de las Américas. Silver City. NM: Internacional Relations Center, 8 de junio de 2005). En <http://www.americaspolicy.org/citizen-action/focus/2005/sp-06educacion.html>





# Exclusión, edad y género. Trabajo voluntario como una estrategia de inclusión social de mujeres adultas mayores

Autor: Adriana Fassio

Doctora en la Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras orientación Antropología Social; Master en Gerontología Social V Edición Iberoamericana, Universidad Autónoma de Madrid; Licenciada en Sociología, Universidad de Buenos Aires (UBA) Investigadora y docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, Universidad Nacional de Mar del Plata, Universidad Isalud. Consultora en la temática en organismos nacionales (Ministerio de Economía; Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, etc.) e internacionales (OPS, CEPAL, etc.) – Argentina  
Correo electrónico: [adrianafassio@yahoo.com](mailto:adrianafassio@yahoo.com)



comunidad cuya tendencia inercial es la de la exclusión doble: por género y por edad.

En este artículo se presentan los hallazgos de un estudio cualitativo en el que se analiza el trabajo voluntario realizado por mujeres adultas mayores a partir de grupos de discusión con el objetivo de recuperar su propia mirada sobre su accionar en la esfera pública, más allá del mandato generacional centrado en lo doméstico.

## PALABRAS CLAVE

Mujeres adultas mayores. Voluntariado. Inclusión social.

## ABSTRACT

As part of the demographic transition, including the possibility of independent living in older ages, there are changes in the sociocultural field which manifest themselves in an active participation of older women in a community whose inertial tendency is the exclusion by two conditions: by gender and age.

This article presents the findings of a qualitative study which examines the elderly women voluntary work. Were carry out discussion groups with the aim of recovering women's own look on their actions in the public sphere, beyond their mandate focused on the domestic world.

En el marco de la transición demográfica, en particular la posibilidad de llevar una vida independiente hasta edades avanzadas, se producen cambios en el campo sociocultural que se manifiestan en una activa participación de las mujeres mayores en una



## KEYWORDS

Elderly women. Volunteering. Social inclusion.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo voluntario (definido como solidario y socialmente útil) se manifiesta de diverso modo según la edad (Van Willigen, 2000:309), la incidencia mayor se da en la mitad de la vida y luego comienza a decrecer.

Las organizaciones en las que se participa a lo largo de la vida también son diferentes: los jóvenes lo hacen como una extensión de sus roles habituales (alumnos, padres, maestros, etc.), en tanto que las personas mayores lo hacen en espacios específicos en los que se objetiva su vida pública, en especial en organizaciones afines a iglesias.

Estudios relacionados con la participación de las personas mayores como voluntarios y en movimientos asociativos (Díaz Conde, 2003) dan cuenta de que a falta de roles de los adultos mayores en nuestra sociedad estas instancias proponen un espacio de inserción social altamente satisfactorio. El trabajo voluntario implicaría un reconocimiento social de sus saberes como contribuyentes a sus sociedades, no necesariamente en la producción de bienes, sino también en servicios relacionados con la consultoría y asesoramiento; cuidado de niños y de personas de su misma generación; liderazgo

comunitario y participación activa en la vida política. Estas actividades reportan beneficios que no son evaluados monetariamente y menos, reconocidos.

## ANTECEDENTES TEÓRICOS

El voluntariado de las personas mayores y su impacto en su calidad de vida

Se plantean dos enfoques complementarios respecto del aporte de los mayores a la sociedad: a) el de utilidad, que orienta su atención en la contribución de los saberes de los mayores a sus organizaciones, centrado en la experiencia y en la articulación con otros grupos generacionales, que, debido a la longevidad y a la mejora en las condiciones de vida es más prolongado; y b) el de beneficio que considera la acción voluntaria como una alternativa de inclusión social, a fin de que la persona mayor conserve su autoestima y el sentido de la vida.

Un tema a discutir, en el sentido de si es causa o consecuencia, es el de la relación entre ejercicio del voluntariado por parte de las personas mayores y su bienestar (Van Willigen, 2000:308). Los mayores que no realizan trabajo solidario tienen peores condiciones de salud que los que lo realizan. Cuanto más activo y comprometido es el voluntario, mayor satisfacción tiene respecto del trabajo realizado, especialmente si participa de varias

organizaciones.

Los mayores que no realizan trabajo solidario tienen peores condiciones de salud que los que lo realizan. Cuanto más activo y comprometido es el voluntario, mayor satisfacción tiene respecto del trabajo realizado, especialmente si participa de varias organizaciones.

La caracterización de los voluntarios adultos mayores y el impacto de las actividades solidarias en su propio bienestar y en el de aquellos a los que le brindan servicio han sido objeto de diversos estudios (Dávila de León y Díaz Morales, 2009; Moen, Dempster-McClain y Williams Jr., 1992; Wenger, et al., 1996). La literatura da cuenta que los adultos mayores voluntarios tienen un alto grado de actividad intelectual y de bienestar subjetivo (Morrow-Howell, et al, 2003; y 1998); menor riesgo de mortalidad (Harris y Thoresen, 2005); mejor estado de salud psíquica (Greenfield y Marks, 2004); menor incidencia de la depresión (Li y Ferraro, 2005); mayor enunciación de nuevos proyectos en la vejez (Greenland y White, 2005) y de incremento del

sentido de pertenencia a una comunidad (Okum y Michel, 2006).

Las investigaciones realizadas sobre la población de edad mediana voluntaria (Bloom y Kilgore, 2003) identifican el dar sentido a sus vidas y experimentar un crecimiento personal como las principales razones para el trabajo, y no el altruismo como se menciona tradicionalmente en la literatura. Coincidentemente, Barlow y Hainsworth (2001) consideran tres motivaciones fundamentales por parte de los adultos mayores para realizar trabajo socialmente útil: llenar el vacío que deja el retiro laboral; sentirse un miembro útil de la sociedad ayudando a otros y encontrar un grupo de pares, puesto que la amistad es un valor que hace a la calidad de vida y a la percepción de un envejecimiento exitoso (Stevens, 2001), ejes relacionados con la problemática de la inclusión social.

El voluntariado como estrategia de inclusión social

La inserción de las personas mayores en actividades voluntarias es creciente, sin embargo los estudios realizados muestran que su inserción en estas tareas es menor que entre los adultos jóvenes (Institut of Volunteering Research, 2006; SIEMPRO-ECV-2001, 2003). Numerosas son las causas que las dificultan sintetizadas en (Fassio, 2001,2006): a) la falta de recursos por parte de los adultos mayores;

b) la consideración de la edad como una barrera para realizar este tipo de tareas en programas de voluntariado; c) la existencia de obstáculos a la accesibilidad (transporte, etc.) y d) el paradigma de los mayores como susceptibles de asistencia y no como miembros activos y contribuyentes para la solución de sus problemas y los de su comunidad.

La inserción de las personas mayores en actividades voluntarias es creciente, sin embargo los estudios realizados muestran que su inserción en estas tareas es menor que entre los adultos jóvenes.

En esta dirección, la exclusión (Karsz, 2004:133), no es evidente como tal, ya que al ser una construcción social se muestra como un resultado. En la medida en que se movilizan mecanismos tales como articulaciones, presupuestos y formas de mirar la realidad se dan las condiciones de su existencia.

El voluntariado de las mujeres adultas mayores en Argentina

En Argentina los estudios sobre voluntariado de las personas mayores son escasos, aunque recientemente se comenzó a profundizar sobre sus características, logros y dificultades (Fassio, 2001, 2002, 2003, 2006, 2008, 2009).

La fuente secundaria de datos más reciente y de mayor cobertura a nivel nacional es la Encuesta de Condiciones de Vida- 2001(ECV-2001)<sup>1</sup> que caracteriza el trabajo voluntario como: a) realizado con el propósito de beneficiar con esta actividad a personas que no sean (exclusivamente) amigos o parientes y /o al medio ambiente; b) por decisión propia, voluntaria; c) sin percepción de pago alguno por dicha tarea y d) realizado en el transcurso de los últimos 12 meses previos a la realización de la entrevista.

Se observan diferencias por género (Fassio, 2008) relacionadas con la continuidad de las prácticas durante el transcurso de la vida: el 10, 1% de las mujeres mayores realiza trabajos solidarios en tanto que sólo lo hace el 7,2% de los varones. Esto se da también en la población entre 15 y 60 años (11,8% de las mujeres y 8,5% de los varones de esa edad son voluntarios). El trabajo voluntario es fundamentalmente femenino: de la totalidad de personas mayores voluntarias uno de cada tres es



varón y dos de cada tres son mujeres.

La media de edad de los varones mayores que realizan trabajo voluntario es de 68,3 años, mientras que la media de edad de los que no lo hace es algo más alta (69,4 años). La media de edad de las mujeres es en general algo mayor que la de los varones: para las voluntarias es de 68,7 años y para las que no realizan tareas solidarias es de 70 años. En ambos casos el deterioro de la salud a mayor edad sería una explicación de las brechas.

Tres de cada diez mujeres mayores realizan tareas solidarias de manera individual, tres de cada diez lo hacen a través de grupos informales y cuatro de cada diez a través de organizaciones. El 38% de los

voluntarias mayores realiza estas tareas más de una vez por semana, y el 20% una vez por semana, el 25% lo hace algunas veces por año.

Es decir que seis de cada diez voluntarias lo hace por lo menos una vez por semana, lo que da cuenta de su importancia en la estructuración de sus vidas (Hendricks y Cutler, 2004).

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La muestra teórica está conformada por 24 mujeres y 16 varones adultos mayores voluntarios pertenecientes a sectores medios bajos que son parte de las comisiones directivas de centros de jubilados del Partido de Lanús en el marco de una capacitación en promoción comunitaria llevada adelante en la Universidad Nacional

de Lanús.

Se conformaron tres grupos de discusión de adultos mayores de ambos sexos. Los datos se recabaron en tres sesiones de una hora y media cada una que fueron grabadas. El lugar de la capacitación y de desarrollo de los grupos de discusión fue la sede de la Universidad Nacional de Lanús. A partir de estos grupos de discusión se realizó una evaluación del proceso de capacitación para estos dirigentes de organizaciones de mayores y una reflexión sobre los alcances de dicho rol.

## LOS RESULTADOS Y SU DISCUSIÓN

La percepción del trabajo voluntario y de la capacitación en la temática por parte de las mujeres mayores

Las mujeres que participaron de la capacitación en voluntariado fueron elegidas por las comisiones directivas de sus centros, según sus perfiles, con el objetivo que pudieran llevar adelante una formación en cascada: miembros de las comisiones directivas, voluntarios líderes, ex docentes y enfermeros. Las percepciones relacionadas con la inclusión de las mujeres mayores en el ámbito de lo público a partir del trabajo solidario están atravesadas por los condicionantes socioeconómicos.

La incertidumbre respecto de las







propias capacidades; el desafío de romper con los propios prejuicios; la propuesta de educación durante toda la vida como derecho humano y la certeza de la necesidad de profesionalizar la tarea solidaria, son algunas de los ejes de reflexión de las mujeres mayores asistentes al curso.

Estoy contentísima de este curso, es como que me abrió la cabeza y acá puedo hablar eso de la vejez y vejez es eso de cuando uno ya no tiene ilusiones, se van como apagando las cosas, cerrando las ventanas, bueno, yo no me siento vieja, tengo muchas ilusiones todavía y al verme aquí con los compañeros puedo ver eso, que hay

gente mayor que yo y sin embargo como se ha disfrutado todo esto que nos enseñaron, recontenta con cada profesor que tuvimos, hemos a veces quedado como gordos de ver, escuchar una clase, porque hemos hecho aplausos, creo que esto que digo yo le ha pasado a mucha gente, bueno, en síntesis, yo me voy de acá satisfecha de haber llegado. (Mujer, 67 años)

El aprendizaje que estas mujeres manifiestan se relaciona con recuperar la capacidad de tener proyectos que parecía cerrada con la edad, la posibilidad de reflexionar con pares sobre sus propias vidas y las limitaciones impuestas o

autoimpuestas en función de los mandatos; saldar asignaturas pendientes y abrir espacios a nuevas oportunidades.

La verdad que cuando llegué por primera vez al aula, antes que nada quiero decir que yo no termine el secundario, hecho por el cual me encontraba perdida, pero dado el calor humano que había en el aula me fui sintiendo bien. (Mujer, 71 años)

El espacio institucional en el que se realizan las capacitaciones es clave en la medida que construye y fortalece la relevancia de la tarea y del propio rol. La presencia de los mayores en un ámbito de capacitación de prestigio rompe con los propios prejuicios y con los de las generaciones más jóvenes y se constituye en espacio de educación gerontológica para todas las edades.

[...] al llenar la planilla para incorporarme a este lugar, nunca imaginé que lo iba a lograr, el día que me llamaron por teléfono sentí una emoción como la que tengo ahora, estoy muy feliz de haber aprendido todo lo que aprendí y para mi es un sueño que nunca pensé que podía llegar a realizar. (Mujer, 68 años)

Haber llegado a la facultad es un sueño que me parecía imposible y ahora es una realidad, mis nietos me dicen: 'Abuela, nos arruinaste,



si va la abuela a la facu tenemos que ir nosotros'. (Mujer, 70 años)

[...] cuando me dijeron que había 7000 alumnos acá, yo dije, no esta todo perdido, pero entre la televisión y toda la porquería que nos transmiten los políticos de turno y toda esa porquería están arruinando parte de sus vidas futuras, ellos cuando nos empezaron a ver se asombraban '¿qué hacen acá?' Se preguntaban a que veníamos, personas tan grandes estudiando, yo quiero decir que nos han respetado y me he asombrado la calidad de los alumnos, siempre tranquilos, hay que hacer un replanteo general, la generación más joven no tiene la culpa, si están aprendiendo más o menos, faltan modelos y falta liderazgo en el pensamiento... (Mujer, 71 años)

Perfeccionar la tarea que se viene haciendo, lograr seguridad y manejo de los conceptos, enfrentar las situaciones con herramientas, conectarse con el mundo de las ideas, ampliar la mirada y modificar actitudes son algunos de los objetivos que vislumbran las mujeres mayores.

Todo lo que nos dieron los apuntes que yo tengo acá, la salud, me parece que es algo principal y el nivel de vida que llevan muchas personas también, por que no todos pueden estar al alcance de llevar una vida sana, una alimentación perfecta, pero si podemos



aconsejarlos en muchas cosas, que podamos solucionarles algo de lo que ellos necesiten, me parece importante todo lo que aprendimos con respecto a todo lo que debemos saber como tratarlos. Y también en el ambiente en el que viven hace mucho, porque la familia puede ayudar al enfermo muchísimo y si no esta enfermo le puede proporcionar al adulto mayor una vejez muy linda. (Mujer, 68 años)

Fui enfermera 42 años y me jubilé Yo quería siempre hacer esto para ayudar a la gente, a la gente grande, que no tienen quien le alcance algún día un vaso de agua o ir a verlo por salud, por si precisa algo, por si precisa una mano para que lo llevemos a hacer, para que lo

llevemos al hospital, un trámite, eso es lo que esperaba yo también de este curso. (Mujer, 73 años)

El voluntariado exige un perfil en el que se conjugan características personales con saberes adquiridos a fin de enfrentar la tarea. Solidaridad, formación y recursos materiales mínimos para poder solventar la tarea son los requisitos básicos enunciados por las voluntarias.

El voluntariado es visto como una estrategia de inclusión social por parte de las mujeres mayores que perciben el llegar a la vejez como etapa de desacreditación y desvalorización. Ser sujeto de aprendizaje, mantener contacto con



profesionales en los ámbitos en donde se ejerce el voluntariado, así como poder intercambiar experiencias con pares son instancias de devolución y reconocimiento de aquello que se da (como tiempo e incluso recursos propios).

[...] en su momento cuando entré me devolvió mucho, mucho mi pena era muy grande [había fallecido un hijo], no tenía más deseos de nada. Si tengo que decirlo, en una palabra, de vivir. En el centro de jubilados me devolvieron lo que hoy soy, hace 18 años. Parte también me lo esta devolviendo este curso, damos amor, yo estoy en la parte de enfermedades, de acercarme a todos los enfermos del centro, como dije el otro día me lo pidió el presidente, así que trato de caminar cuando me entero que hay un



problema con nuestros socios y me acerco. Qué se recibe, recibimos muchas alegrías, la comisión recibimos muchas alegrías, muchos agradecimientos, porque tratamos que nuestros viajes salgan bien, recibimos mucho cariño, aparte nuestros almuerzos mensuales, ahí sentimos el agradecimiento, creo que cuando nos vamos, nos vamos muy contentos de lo que recibimos. (Mujer, 78 años)

En el centro de jubilados hacemos todo este trabajo con la comunidad, escuchar sobre todo, saber escuchar a los demás, brindarnos con lo poco que sabemos, ofrecerle eso es importante, importante no solo para los demás, sino para nosotros mismos, porque eso nos enriquece a nosotros... (Mujer, 67 años)

La exclusión social es la regla en la percepción de estas mayores. Los espacios de trabajo solidario aparecen como una instancia de recuperación del rol social. Yo personalmente creo, que las personas voluntarias, yo tengo 25 porque es un centro muy grande, tenemos casi 4.000 socios y nos lleva mucho tiempo, tenemos la posta con dos médicos, pedicuras, dos enfermeras, a demás dan cursos, así que hay mucha actividad. Yo voy todos los días de 16 a 19:30 horas y los días que tenemos entrega de mercadería como el 28, desde la mañana recibimos ocho y

media de la mañana la mercadería, clasificarla, después entregarla, entonces todo el día. A la mañana la mercadería, a la tarde la actividad del centro y cuando tenemos turismo que se van los micros, volvemos los sábados, tenemos unos viajes, así que todo el día seguro.

Mi día es muy largo, porque tanto estoy atendiendo en el día, en la noche, porque me manejo con el teléfono, a toda la gente que me llama porque necesita la medicación, como la toma, cuando por ejemplo tiene una descompensación, guiarla como manejarse. O sea que, mi teléfono suena en cualquier momento y a veces pasa que de noche, a si que en eso estoy siempre ocupada, además hago asesoramiento como conseguir cierta medicación en las obras sociales, que eso lo domino bien y le indico a la gente como tiene que tramitarse lo que necesita. (Mujer, 67 años)

En este sentido yo venia de una problemática de una forma de trabajo, un tratar de cambiar de vida y de pronto encontrarme a los 50 con que no tengo opciones de salida laboral, así como XXX se jubiló a los 60 y no tiene cabida, yo por lo que estaba haciendo tampoco, esto es una oportunidad pienso que me la brindo Dios, el cambio que yo esperaba, algo, que fue conocer a todo este grupo de gente. (Mujer, 63 años)



Los diversos niveles de las redes que se conforman en torno al trabajo comunitario se entrelazan entre sí: redes personales, redes entre organizaciones pares y redes interinstitucionales. Las redes constituyen recursos pero, a la vez, son mecanismos con grados mínimos de formalidad, vulnerables fundamentalmente por la discontinuidad de pertenencia de los distintos componentes.

Las voluntarias enfatizan obstáculos para el armado de redes ya que las personas mayores y sus organizaciones no son homogéneas, se mantienen las diferencias por sectores socioeconómicos y las redes tienen sus límites.

Se van diferenciando según las zonas, Lomas, Adrogué, se van diferenciando los viajes que se programan de turismo, son más caros también porque van hasta lugares más lejos por ejemplo, Brasil, en Termperley tenemos uno a Camboriu también, 150 pesos el viaje estamos pagando. (Mujer, 68 años)

#### A MODO DE CIERRE

Las mujeres mayores dan cuenta de aspectos gratificantes relacionados con el trabajo solidario tales como la mejora de la autoestima; el reconocimiento social; la posibilidad de capacitarse, en este caso en un ámbito de prestigio como la universidad; la valoración de esta



instancia de aprendizaje como medio para profesionalizar el trabajo que realizan a diario.

La intensidad y compromiso con el voluntariado es alta y las actividades voluntarias son el eje de organización de sus vidas. Los alcances del voluntariado, sus limitaciones y recompensas; las organizaciones a las que pertenecen y sus redes son ejes de reflexión de estas mujeres de edad. Sin embargo, si bien cuestionan las oportunidades que brinda la sociedad en relación a ocupar espacios en el ámbito público, lo hacen desde el rol tradicional del género, fundamentalmente el de “cuidadoras” y desde la perspectiva de “beneficiarias” de programas de

capacitación y no desde el ejercicio activo del derecho a la inclusión y participación social.

#### NOTAS

<sup>1</sup> La fuente secundaria de datos procesada por la autora es la Encuesta de Condiciones de Vida ECV-2001, SIEMPRO-INDEC. El universo de la muestra abarca a la población residente en localidades de 5.000 o más habitantes, representativo de aproximadamente el 96% de la población urbana del país y del 84% de su población total. La decisión de circunscribir el universo a las localidades de 5.000 y más habitantes, se basó en un balance costo beneficio de incorporar localidades pertenecientes a estratos de tamaño

pequeño, en términos técnicos, operativos y monetarios. El estrato finalmente excluido, el de las localidades de 2.000 a 4.999 habitantes, representa una fracción muy pequeña tanto de la población urbana del país (4,1%) como de su población total (3,6%).

<sup>2</sup> En el partido de Lanús, ubicado en la zona sur del Aglomerado Metropolitano de Buenos Aires (AMBA) funcionan 533 centros de jubilados y organizaciones de personas mayores que conforman el 26% de las organizaciones de adultos mayores del AMBA.

En el marco del Programa de Promotores Comunitarios del Ministerio de Desarrollo Social (MDS), que se desarrolló durante los años 2002 a 2004 se llevaron a cabo capacitaciones para fortalecer el rol de los líderes de organizaciones de mayores y sus habilidades para desarrollar el trabajo comunitario. En este caso, a partir de un convenio con la Universidad Nacional de Lanús, se seleccionaron 54 personas de las cuales asistieron finalmente 40, presidentes, secretarios, tesoreros y vocales de centros y federaciones de jubilados y pensionados. El 59% de los asistentes son mujeres y el 41% varones. El 85% había realizado trabajos comunitarios con anterioridad al actual. Del total de asistentes el 62% es jubilado, el 30% pensionado y los restantes jubilados y pensionados, es decir que ninguno carece de ingresos previsionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Van Willigen, Marieke. 2000. Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*. Vol. 55B No.5. Págs.308-318.
2. Díaz Conde, Manuel. 2003. La participación social de los jubilados de Granada. Ponencia presentada en el 51º Congreso Internacional de Americanistas. Repensando las Américas en el umbral del siglo. Santiago de Chile, 14 al 18 de julio.
3. Dávila de León María Celeste y Díaz-Morales Juan Francisco. 2009. Voluntariado y tercera edad. *Revista Anales de psicología* Vol. 25, No 2 . Págs.375-389
4. Moen, Phyllis, Dempster-Mcclain, Donna y Williams Jr. Robin. 1992. Successful ageing: a life course perspective on women's multiple roles and health. *Revista American Journal of Sociology*. Vol. 97 No.6. Págs. 1612-1638.
5. Wenger, Clare, Davies, Richard, Shahtahmasebi, Said y Scott, Anne. 1996. Social isolation and loneliness in old age: review and model refinement. *Revista Ageing and Society*. Nro. 16 Págs. 333-358.
6. Morrow-Howell, Nancy, Hinterlong, Jim, Rozario, Philip y Tang, Fengyan. 2003. Effects of volunteering on the well-being of older adults. *Journal Gerontological Psychology* Vol. 58 No.3 Págs.137-45.
7. Wheeler, Judith. Gorey, Kevin.

y Greenblatt, Bernard. 1998. "The beneficial effects of volunteering for older volunteers and the people they serve: a meta-analysis. *International Journal of Aging Human Development*. Vol. 47. No.1 Págs. 69-79.

8. Harris, Alex. y Thoresen, Karl . 2005. "Volunteering is associated with delayed mortality in older people: analysis of the longitudinal study of aging". *Journal Health Psychology*, Vol. 10 No.6. Págs. 739-52.

9. Greenfield, Emily. y Marks, Nadine. 2004. Formal volunteering as a protective factor for older adults' psychological well-being. *Journal of Gerontology*. Vol. 59 Número 5. Págs. 258-64.

10. Li, Yunqing y Ferraro, Kenneth. 2005. Volunteering and depression in later life: social benefit or selection processes? *Journal Health Social Behavior*. Vol. 46 No.1: Págs.68-84.

11. Greenslade, Jaimi. y White, Katherine. 2005. The prediction of above-average participation in volunteerism: a test of the theory of planned behavior and the volunteers functions inventory in older Australian adults. *Journal Social Psychology* Vol.145 No.2. Págs. 155-72.

12. Okum, Morris y Michel, Joseph. 2006. Sense of Community and Being a Volunteer Among the Young-Old. *Journal of Applied Gerontology*. Vol. 25 No.2. Págs. 173-188.

13. Bloom, Leslie y Kilgore, Deborah. 2003. The volunteer citizen after welfare reform in the United States: an ethnographic study of



volunteerism in action. *Revista Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 14 No.4. Págs. 431-454.

14. Barlow, Julie y Hainsworth, Jenny. 2001. Volunteerism among older people with arthritis. *Revista Ageing and Society*, No. 21. Págs. 203-217.

15. Stevens, Nan. 2001. Combating loneliness: a friendship enrichment programme for older women. *Revista Ageing and Society*, No. 21. Págs.183-202.

16. Institute Of Volunteering Research. 2006. Age discrimination and volunteering. Fuente: <http://www.volunteering.org.uk/VolunteeringEngland>. (Consultado el 16-5-06).

17. SIEMPRO-ECV2001. 2003. El Voluntariado. Serie Informes Breves de la Encuesta de Condiciones de Vida 2001. Buenos Aires.

18. Fassio, Adriana. 2001. Organizaciones de la sociedad civil y redes solidarias entre personas de edad. *Centro de Estudios Organizacionales*, Volumen I No 2.

Buenos Aires: Facultad de Ciencias Económicas, UBA.

19. Fassio, Adriana. 2006. Organizaciones voluntarias de personas mayores: entre la exclusión y la inclusión social. Tesis de Doctorado, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires.

20. Karsz, Saül. 2004. La exclusion: concepto falso, problema verdadero". En S. Karsz (coordinador), *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Gedisa. Págs. 133-218.

21. Fassio, Adriana. 2002. Organizaciones de personas de edad en la Ciudad de Buenos Aires. Entre la exclusión y la inclusión. *Revista de Trabajo Social, Perspectivas. Notas sobre Intervención y Acción Social*, Vol. 8 No.12. Págs. 63-72.

22. Fassio, Adriana. 2003. Voluntariado y relaciones intergeneracionales. Construcción de subjetividad en los adultos mayores. Ponencia presentada en el 51º Congreso Internacional de

Americanistas. Repensando las Américas en el umbral del siglo. Santiago de Chile, 14 al 18 de julio. 23. Fassio, Adriana. 2008. First ISA (International Sociological Association) Forum of Sociology. Ponencia: Volunteering: A Strategy of Elderly Social Inclusion in Argentina, Barcelona 5 a 8 de setiembre

24. Fassio, Adriana. 2009. Exclusión, edad y género: Trabajo voluntario como estrategia de inclusión social de mujeres adultas mayores. Ponencia presentada en XXVII Congreso ALAS, Asociación Latinoamericana de Sociología "Latinoamérica Interrogada". 25. Hendricks, J. y Cutler, S. 2004. Volunteerism and socioemotional selectivity in later life. *Revista Journal of Gerontology*, Vol. 59B Nro.5. Págs.251-257.

26. Dempster-Mcclain, Donna y Williams Jr. Robin. 1992. Successful ageing: a life course perspective on women's multiple roles and health. *American Journal of Sociology*, Vol. 97 No.6. Págs. 1612-1638.





# ¿Qué impacto tienen los valores personales en la salud de los trabajadores que laboran en condiciones altamente estresantes?

Autor: Luis Pérez García  
Licenciado en sociología y Doctor en Ciencias de la Salud Pública por la Universidad de Guadalajara, México  
Profesor-Investigador en Departamento de Ciencias Sociales del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, México  
Correo electrónico: [luisperezga@yahoo.com.mx](mailto:luisperezga@yahoo.com.mx)



Los estudios centrados en la relación entre factores psicosociales del trabajo y enfermedad laboral han realizado grandes aportaciones al conocimiento, pero se les critica por olvidar el lado subjetivo del trabajo. Del mismo modo, los estudios centrados en la relación entre estructura de valores del trabajador y niveles de estrés y enfermedad, también han hecho contribuciones importantes al conocimiento, pero se les critica olvidar el lado objetivo del trabajo. Las condiciones de trabajo si influyen en el estado de salud de los trabajadores, y los valores personales contienen un componente motivacional que puede funcionar como amortiguador de estrés o como un estresor más. De este modo, el

presente trabajo supone que examinar las condiciones de trabajo altamente estresantes a la luz de los valores personales puede arrojar resultados que por el momento se desconocen.

Palabras clave: Valores personales, condiciones de trabajo altamente estresantes, salud laboral.

## Abstract

Studies focusing on the relationship between psychosocial work factors and occupational disease have made great contributions to knowledge, but they are criticized for forgetting the subjective side of work. Similarly, studies focusing on the relationship between the worker's value structure and levels of stress and disease have also made important contributions to knowledge, but they are criticized for forgetting the objective side of work. The working conditions if influence the health status of workers, and personal values contain a motivational component that can function as a buffer against stress, or as a stressor more. Thus, the present paper assume that to examine the highly stressful working conditions in the light of personal values may produce results that are unknown at this time.

Keywords: Personal values, highly stressful working conditions, occupational health.



## INTRODUCCIÓN

Desde hace aproximadamente treinta años los estudios sobre salud laboral se centran en los factores psicosociales del trabajo, es decir, en el lado objetivo del trabajo. Actualmente las propuestas hegemónicas centradas en tales factores son el Modelo Control-Demanda-Apoyo en el trabajo y el Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa en el trabajo. El primer modelo se compone de tres dimensiones, a saber, demandas laborales, libertad de decisión laboral y apoyo social en el trabajo. Karasek (1979) desarrolló este modelo a fines de los años setenta, y lo complementa Johnson (1986) al incorporar la dimensión apoyo social en el trabajo. El supuesto fundamental sostiene que los trabajadores que laboran ante altas demandas laborales, baja libertad de decisión laboral y bajo apoyo social están en condiciones de job strain, y con altas probabilidades de experimentar disfunciones físicas y psicológicas graves como depresión mayor y enfermedad cardiovascular. Investigaciones de gran magnitud han corroborado tal supuesto (Karasek y Theorell, 1990).

El Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, desarrollado por Siegeris (1996; 2000), se diferencia principalmente del Modelo Control-Demanda-Apoyo social en el trabajo en que no observa los estresores que emanan del puesto de trabajo

ni de las relaciones sociales que se tejen en el lugar de trabajo, sino el estrés y la enfermedad que puede producir la percepción de que el esfuerzo invertido es mayor a las recompensas recibidas por el trabajo realizado. Las recompensas pueden ser en salario, sueldo, estima, promoción seguridad. Hipotéticamente, el trabajador puede sufrir desbalance esfuerzo-recompensa cuando percibe que no tiene alternativas de elección disponibles para mejorar en el trabajo. En la literatura de habla inglesa abundan las evidencias empíricas que avalan tal supuesto. En la literatura de habla hispana comienza apenas la generación del conocimiento (López y Ayensa, 2008).

Las evidencias empíricas muestran la fortaleza teórica de ambos modelos para explicar la salud laboral. Empero, en ambos se olvida al sujeto como factor importante en el proceso de conocimiento. Bajo la presuposición de que la subjetividad, las creencias y los valores personales pueden ser importantes en tal proceso, surge una cuestión. ¿Qué impacto tienen los valores personales en la salud de los trabajadores que laboran en condiciones altamente estresantes?

**DESARROLLO DEL TEMA**  
La idea de que el sujeto como entidad social y cultural puede modificar los niveles de estrés ya se ha trabajado. La teoría

transaccional del estrés de Sutherland y Cooper (1991), sostiene que los problemas de salud no se dan únicamente por la frecuencia e intensidad de los estresores objetivos que enfrenta un individuo en su vida diaria. Esta teoría acepta que el estrés y las consecuencias negativas surgen cuando la magnitud de los factores estresantes supera la capacidad de resistencia de los individuos, pero agrega que en tal capacidad juegan un papel importante procesos mentales cargados de subjetividad (Travers y Cooper, 1997).

La idea de que el sujeto como entidad social y cultural puede modificar los niveles de estrés ya se ha trabajado. La teoría transaccional del estrés de Sutherland y Cooper (1991), sostiene que los problemas de salud no se dan únicamente por la frecuencia e intensidad de los estresores objetivos que enfrenta un individuo en su vida diaria.

Adler, en polémica con Lanbergis (Job Stress Network, 1997) analiza sus investigaciones y las de Karasek, y encuentra casos donde los trabajadores en situación de job strain en vez de experimentar disfunciones físicas y mentales, como asegura la teoría, se muestran satisfechos (Adler, 1993; Adler 1992). Adler considera que tal desbordamiento de la teoría por la realidad puede explicarse por el compromiso organizacional de los trabajadores, una categoría que tiene que ver con identidad laboral, valores y representación social del trabajo.

Respecto a las evidencias empíricas sobre la relación valores personales-estrés-enfermedad, es importante mencionar que no son abundantes, pero si se puede destacar algunas contribuciones importantes. Bussing y Glaser (1999), apoyándose en el Person-Organization Fit Model Stress, encuentra que ambientes de trabajo donde el conflicto entre los valores personales de los trabajadores y los de la organización puede conducir a estrés. El argumento principal es que los ambientes con tal conflicto de valores niegan las oportunidades para que los trabajadores expresen sus valores y bloquean el logro de metas. Tomaka y Blascovich (1994) investigan las creencias de ciertos trabajadores de vivir en un “mundo justo” y su impacto en el estrés y el afrontamiento, y encuentran que los trabajadores que creen vivir en un





mundo justo experimentan reacciones más benignas a trabajos agotadores. Burroughs y Rindfleisch (2002), se propone estudiar el bienestar subjetivo en estudiantes universitarios de Estados Unidos. Se argumenta que en este país las personas están expuestas en la vida diaria a medios culturales contradictorios entre sí: por un lado, a medios socialmente aceptados de alcanzar el éxito, la felicidad, y la “buena vida” centrados en el consumo de objetos materiales, y por otro, a mensajes que colocan un considerable énfasis en valores colectivistas tales como cohesión de la familia, lazos comunitarios y responsabilidad religiosa. Experimentar esta situación contradictoria puede conducir a conflicto interno de valores, y, en consecuencia, a tensión psicológica y escaso bienestar subjetivo.

Finalmente, Bouckenooghe, Buelens, Fontaine y Vanderheyden (2007), apoyados en la teoría universal de valores de Schwartz (1992; 1994), obtienen los siguientes resultados: a) los valores apertura al cambio, conservación, auto-trascendencia, y auto-engrandecimiento son predictores importantes de estrés; b) los trabajadores con valores de apertura al cambio y auto-trascendencia reportan menos estrés, lo contrario de aquellos que se inclinan más sobre valores conservadores, y de auto-engrandecimiento; c) la gente que reportó alto conflicto interno de

valores con la organización también correlacionó positivamente con estrés, y d) la separación de la muestra en hombres y mujeres muestra diferencias de género importantes en cada uno de los valores mencionados, incluyendo el conflicto de valores. De acuerdo con estos hallazgos, es posible afirmar que los cuatro órdenes de valores superiores de Schwartz si pueden ser utilizados como predictores de estrés.

Sobre la relación estrés y valores se podrían comentar otras contribuciones no menos importantes, pero para nuestros fines son suficientes para mostrar que efectivamente la magnitud del estrés-enfermedad puede variar en relación con la estructura de valores personales que cada persona posee, y que ha construido en interacción con otras personas a lo largo de su vida en diferentes espacios. Pero si es importante hacer un señalamiento crítico. En su momento se crítico a los modelos psicosociales del estrés laboral por excluir al sujeto de sus supuestos centrales, ahora se debe criticar a los estudios centrados en la relación sujeto-estrés el olvido del lado objetivo de la realidad social, incluido el lado objetivo del trabajo. Para seguir avanzando en el entendimiento de la salud laboral se requiere, por tanto, desarrollar propuestas teórico metodológicas que articulen dialécticamente los lados objetivo y subjetivo del proceso productivo, por cierto, global

capitalista en nuestra sociedad actual.

## CONCLUSIONES

Como se pudo apreciar, en las respuestas dadas a la cuestión planteada en la Introducción, pueden ser muy variados los abordajes teórico-metodológicos que articulen el mundo objetivo y subjetivo del trabajo con miras de entender mejor la salud laboral. Articulando las aportaciones de las teorías psicosociales del estrés-enfermedad laboral y las contribuciones sobre valores personales y estrés en el trabajo, en lo que sigue se intenta una modesta contribución desarrollando algunas hipótesis susceptibles de investigación empírica. Antes, una breve exposición de la teoría de los valores personales que tiene como fin mostrar su operacionalización.

Como se pudo apreciar, en las respuestas dadas a la cuestión planteada en la Introducción, pueden ser muy variados los abordajes teórico-metodológicos que articulen el mundo objetivo y subjetivo del trabajo con miras de entender mejor la salud laboral.



Actualmente, la mayoría de las investigaciones sobre valores están influenciadas por los esfuerzos de Schwartz. Las raíces teóricas de la obra de Schwartz las encontramos principalmente en Rokeach (1973), quien desarrolla una teoría bien soportada y operacionalizable de los valores apoyándose a su vez en los esfuerzos de Kluckhohn (1951) y Allport, Vernon y Lindzey (1960).

La propuesta de Schwartz (1999) se conoce como teoría de la estructura universal del contenido motivacional de los valores. Igual que sus antecesores, Schwartz considera que los valores son representaciones cognitivas de necesidades universales. Las necesidades universales son biológicas, de interacción social estable y de supervivencia de los grupos de pertenencia; se expresan por medio de metas transituacionales organizadas en forma jerárquica y se manifiestan en los distintos contextos específicos

donde interactúa el hombre. Los valores son cognitivos porque orientan las creencias de lo que es o no deseable de algo; son motivacionales, en tanto expresan intereses y deseos del individuo en relación con algo; y son jerárquicos, porque son evaluados por los mismos individuos en un continuo de peso. Así dicho, los valores son un vínculo entre necesidades y metas, trascienden situaciones específicas como las actitudes y juegan un papel prioritario en el proceso de la motivación al influir sobre las propias acciones (Feather 1992; Feather, 1982), la percepción de la satisfacción que generan las recompensas (Locke, 1984) y los resultados de una situación determinada, por ejemplo, lo que se espera y lo que realmente se obtiene del trabajo en un momento dado.

De acuerdo con las investigaciones transculturales de Schwartz, los valores generales se agrupan en dos grandes dimensiones bipolares.

En la primera se encuentran en un extremo los valores que expresan un contenido motivacional relativo a la apertura al cambio. A esta categoría de valores de orden superior corresponden las tipologías auto-dirección y estimulación, y en ciertas ocasiones el hedonismo. En el polo opuesto se ubican los valores relacionados con la conservación, que agrupan las tipologías específicas, conformidad, tradición y seguridad. Esta dimensión da por sentado que los individuos actúan llevados por el conflicto entre las necesidades de cambio y las de mantener el statu quo.

La segunda dimensión se integra por los polos auto-engradecimiento y auto-trascendencia. El primero contiene valores manifiestos a través de metas cuyo objetivo motivacional está relacionado con el logro y la autoridad, y en ciertas ocasiones con el hedonismo, mientras que el polo opuesto agrupa valores relacionados con el universalismo y



la benevolencia (o sea, el colectivismo en sus dos facetas: por un lado, ayudar a la colectividad en general, y por otro, ayudar solo a personas cercanas). Esta segunda dimensión se organiza en torno al conflicto que el individuo siente entre luchar por el bienestar colectivo y recoger el éxito personal. Hasta aquí la exposición de la teoría de los valores personales propuesta por Schwartz y su operacionalización.

De acuerdo con los supuestos centrales de las teorías psicosociales del estrés y enfermedad laboral, trabajar ante altas exigencias laborales, baja libertad de decisión, bajo apoyo social y bajas recompensas en el trabajo debe correlacionar positivamente con estrés y enfermedad. A esta situación laboral le llamaremos condición de trabajo altamente estresante (en adelante CTAE). También, de acuerdo con lo que ahora conocemos sobre valores personales, éstos contienen un componente motivacional que puede funcionar como amortiguador de estrés o como un estresor más. Articular ambas suposiciones en un mismo proceso de investigación podría arrojar resultados que por el momento desconocemos.

Enseguida se desarrollan una serie de supuestos que es interesante explorar. Son supuestos que toman en cuenta aspectos objetivos y subjetivos del trabajo: en el lado objetivo, los

De acuerdo con los supuestos centrales de las teorías psicosociales del estrés y enfermedad laboral, trabajar ante altas exigencias laborales, baja libertad de decisión, bajo apoyo social y bajas recompensas en el trabajo debe correlacionar positivamente con estrés y enfermedad.

factores psicosociales del trabajo, y en el lado subjetivo, la estructura de valores de los trabajadores. Son supuestos que se apoyan en su formulación principalmente en los hallazgos de Bouckennooghe et al.

1. Los valores de Apertura al cambio funcionan como amortiguador de los efectos negativos en la salud de los trabajadores con CTAE.
2. Los valores personales caracterizados por la Conservación deben funcionar como un estresor más que incrementa los efectos negativos en la salud de los trabajadores con CTAE. Lo anterior

porque tal dimensión representa valores materialistas.

3. Los valores personales caracterizados por la Auto-trascendencia funcionan como amortiguador de los efectos negativos en la salud de los trabajadores con CTAE. Lo anterior porque tal dimensión está compuesta principalmente por valores de crecimiento y colectivistas

4. Los valores personales que conforman el orden superior de valores Auto-engrandecimiento (auto-dirección y logro o poder) se neutralizan entre sí, y dejan de funcionar como un estresor más en los trabajadores con CTAE. Lo anterior porque este orden de valores se integra por dos tipos de valores que teóricamente se neutralizan, el logro y el poder.

5. El valor auto-dirección, perteneciente al orden superior Auto-engrandecimiento, es un amortiguador de los efectos negativos en la salud de los trabajadores con CTAE.

6. El valor logro o poder, perteneciente al orden superior Auto-engrandecimiento, es un estresor más que incrementa los efectos negativos en la salud de los trabajadores con CTAE.

Sin duda, atendiendo las distintas aportaciones de las teorías psicosociales del estrés laboral y de



los estudios sobre la relación valores y estrés, se pueden plantear más supuestos. Lo anterior depende de los intereses de cada investigador y de su creatividad. En otro orden de ideas, tomando en cuenta los distintos abordajes posibles de la articulación entre los mundos objetivo y subjetivo del trabajo para dar cuenta del estrés y la enfermedad laboral, una limitación de la presente propuesta es que se inscribe dentro del método hipotético deductivo, o perspectiva científicista de la ciencia, que presupone una asociación deductiva entre teoría y realidad. En otras palabras, se puede criticar que los supuestos planteados en torno a la relación factores psicosociales del trabajo, valores personales y salud-enfermedad se define a priori, como

algo dado, estático, y no como algo dado-dándose en constante movimiento, tal y como es la realidad social (Zemelman, 1995). Sin embargo, a pesar de tal limitación epistemológica, los supuestos aquí desarrollados no dejan de ser un desafío importante para todos aquellos interesados en seguir avanzando en el conocimiento de la salud laboral.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Karasek, Robert A. 1979. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, June, Vol. 24 No. 2. Ithaca, NY. Págs. 285-308.
2. Johnson Jeffrey V. 1996. The impact of workplace social support,

job demands and work control upon cardiovascular disease in Sweden. Unpublished doctoral dissertation, John Hopkins University.

3. Karasek, Robert A. Theorell, Tores. 1990. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books. New York.

4. Siegrist, Johannes. 1996. Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *Job Occupational Health Psychology*. January, Vol. 1 No. 1. Düsseldorf, Germany. Págs. 27-43.

5. Siegrist, Johannes. 2000. Place, social exchange and health: proposed sociological framework. *Social Science & Medicine*. November, Vol. 51 No. 9. Cuba. Págs. 1283-1293.

6. López González, Ángel Arturo y Ayensa Vazquez, José Ángel. 2008. Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión práctica de riesgos laborales*. Febrero, No. 46. Madrid, España. Fuente: [http://www.riesgos-laborales.com/ver\\_detalleArt.asp?idArt=46311&action=ver](http://www.riesgos-laborales.com/ver_detalleArt.asp?idArt=46311&action=ver) (Consultado el 20-04-2000).

7. Sutherland, Valerie J. Cooper, Cary L. 1991. *Understanding stress: A psychological perspective for health professionals*. Chapman & hall. London.

8. Travers, Cheryl J. Cooper Cary L. 1997. *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente*. Paidós. Barcelona. p. 32-33.

9. Job Stress Network. 1997. *A Dialogue between Dr. Paul Adler and*



Dr. Paul Landsbergis on lean production. January. Fuente: <http://www.workhealth.org/whatsnew/lpdialog.html>. (Consultado el 13-09-1998).

10. Adler, Paul S. 1993. Time-and-Motion Regained. Harvard Business Review, January-February, Vol. 71 No. 1. Cambridge, Massachusetts. Págs. 97-108.

11. Adler, Paul S. 1992. The 'Learning Bureaucracy': New United Motor Manufacturing, Inc. In Staw, Barry M. Cummings, Larry L. (eds.). Research in Organizational Behavior. JAI Press. Greenwich, Connecticut [http://www-rcf.usc.edu/~padler/research/NUMMI\(ROB\)-1.pdf](http://www-rcf.usc.edu/~padler/research/NUMMI(ROB)-1.pdf) (Consultado el 25-05-2000).

12. Büssing, Andre, Glaser, Jurgen. 1999. Work stressors in nursing in the course of redesign: Implications for burnout and interactional stress. European Journal of Work and Organizational Psychology. September, Vol. 8 No. 3. Págs. 401-426.

13. Tomaka, Joe, Blascovich, Jim. 1994. Effects of justice beliefs on cognitive appraisal of and subjective, physiological, and behavioral responses to potential stress. Journal of Personality and Social Psychology. October, Vol. 67 No 4. Washington, DC. Págs. 732-740.

14. Burroughs, James E. Rindfleisch Aric. 2002. Materialism and Well-Being: A Conflicting Values Perspective; Journal of Consumer Research, December, Vol. 29 No 3. Chicago. Págs. 348-370.

15. Bouckenoghe, Dave; Buelens, Marc; Fontaine, Johny; Vanderheyden, Karlien. 2005. The Prediction of Stress by Values and Value Conflict. The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied. July, Vol. 139 No. 4. Págs. 369 - 383 .

F u e n t e : <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=2anddid=875532481andSrc hMode=1andsid=3andFmt=4andVInst=PRODandVType=PQDandRQT=309andVName=PQDandTS=1161272345andclientId=31312> (Consultado 01-01-07).

16. Schwartz, Shalom H. 1992. Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries. Advances in experimental social psychology. Vol. 25. Págs. 1-65.

17. Schwarz, Shalom H. 1994. Are there universal aspects in the structure and contents of human values? Journal of Social Issues. Vol. 50 No. 4. Págs. 19-45.

18. Rokeach, Milton. 1973. The Nature of Human Values. The Free Press. New York.

19. Kluckhohn, Clyde. 1951. Values and Value-Orientations in the Theory of Action, In Parsons, Talcott; Shils, Edward A. (eds). Toward a General Theory of Action. Harvard University Press. Cambridge, Mass. Págs. 388-433.

20. Allport, Gordon W. Vernon, Philip E. Lindzey, Gardner. 1960. A study of values. Houghton Mifflin Company. Boston, Mass.

21. Schwartz, Shalom H; Lehmann,

Arielle; Roccas, Sonia. 1999. Multimethod probes of basic human values. In Adamopoulos, John; Kashima, Yoshihisa (eds.). Social Psychology and cultural context: Essays in honor of Harry Triandis. Sage. Newbury Park, CA. Págs. 107-123.

22. Feather, Norman T. 1992. Values, valences, expectations, and actions. Journal of Social Issues. Vol. 48 No. 2. Págs. 109-124.

23. Feather, Norman T. Newton, James W. 1982. Values, expectations, and prediction of social action: An expectancy-valence analysis. Motivation and Emotion. Vol. 6 No. 3. Págs. 217-244.

24. Locke, Edwin A. 1984. Job satisfaction. In Gruneberg, Michael; Wall, Toby. (eds.). Social psychology and organizational behaviour. John Wiley & Sons. London. Págs. 93-117.

25. Zemelman, Hugo. 1995. La esperanza como conciencia (un alegato contra el bloqueo histórico imperante: ideas sobre sujetos y lenguaje). En Zemelman, Hugo (Coord.) Determinismos y alternativas en las ciencias sociales de América Latina. CRIM-UNAM. México.

# Una incursión al mundo del trabajo de jóvenes sanjuaninos: su inserción e itinerarios laborales

Autor: Alejandra Castilla

Lic. en Sociología y Mg. en Desarrollo rural de Zonas Áridas y Semiáridas.  
Docente-Investigadora del Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y de las Cátedras de Metodología de la Investigación III y Sociología Rural - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad Nacional de San Juan, Argentina.  
Correo electrónico: alemacastilla@yahoo.com.ar

María Luisa Landini

Lic. en Sociología - Mg. en Metodología de la Investigación Científica.  
Docente - Investigadora de la Facultad de Ciencias Sociales (Cátedras: Metodología de la Investigación y Taller de Investigación y Práctica Profesional, Departamento de Ciencias Políticas, y Docente en la Carrera de Posgrado, Especialización en Criminología. Cátedra: Metodología de la Investigación para la elaboración de Tesis), Universidad Nacional de San Juan - Argentina.  
Correo electrónico: malandini@gmail.com



instalado en Argentina desde la década de los 90. La crisis que estalló en el país en el periodo 2001-2002 intensificó estas características, con el afianzamiento de la pobreza y la desigualdad social, siendo los jóvenes de sectores medios y pobres los grupos más afectados, quienes ven cada vez más distantes las posibilidades de inclusión social por la vía laboral. El propósito de esta presentación es describir la situación ocupacional de jóvenes, de sectores populares, de la Provincia de San Juan, Argentina, y delinear sus trayectorias. Presentamos los resultados producto de un abordaje metodológico cuantitativo, en el que se trabajó con una muestra finalista de tipo casual de 559 jóvenes de ambos sexos residentes en diferentes departamentos de la Provincia.

Palabras claves: Jóvenes -Trabajo- Itinerarios Laborales

Abstract

Unemployment, informality, labour precariousness and their effects in the deterioration of the general conditions of life are phenomena that seem to have been installed in Argentina since the decade of the 90s. The crisis that exploded in the country in the period 2001-2002

El desempleo, la informalidad, la precariedad laboral y sus efectos en el deterioro de las condiciones generales de vida son fenómenos que parecen haberse



intensified these characteristics backing up the poverty and Social inequality, being the young people from average and poor sectors, the most affected groups, to whom possibilities of social incorporation by means of labor way become increasingly distant. The purpose of this presentation is to describe the occupational situation of San Juan young people from popular sectors. In this instance we show results, product of the quantitative strategy, in which we worked with a final sample of 569 young people of both sexes from different departments of the province.

Key words: Youth - Young People- Work - Labour Itineraries

## Introducción

Para los países desarrollados y subdesarrollados la década del 70 marcó el comienzo de una crisis, provocada por la disminución de las tasas de crecimiento de la productividad debido al agotamiento de la potencialidad de los procesos de trabajo, los shocks petroleros y el proceso de mundialización, que acarrearón la baja de las tasas de ganancia y dificultades para mantener el ritmo de acumulación de capital. (Neffa, 1999).

En Argentina, en esta década, comenzó el proceso de desindustrialización que se acentuó en los años 90 y produjo profundos cambios en la estructura social, expulsando mano de obra del sector industrial al sector terciario y

cuentapropista, a la vez que acrecentaba la mano de obra marginal. La informalidad, la precariedad laboral y sus efectos en el deterioro de las condiciones generales de vida se instalaron en el país. En este contexto son los jóvenes de sectores medios y pobres los más vulnerables, ya que sobre ellos recae, con mayor crudeza, la crisis de la educación, de la familia y del mercado de trabajo (Svampa, 2005). En consecuencia los jóvenes ven cada vez más lejanas las posibilidades de inclusión social por la vía laboral.

El presente trabajo describe la situación ocupacional de jóvenes, de sectores populares, de la Provincia de San Juan, Argentina, y perfila sus trayectorias tal como se presentan desde su primera inserción en el mercado laboral a la actualidad.

## Desarrollo conceptual

Ser joven no es solo una cuestión de edad; la juventud es una categoría social culturalmente definida y construida y, por ende, de duración y características específicas según la sociedad o el estrato social en que se inserte; así “la juventud y la vejez no están dadas, sino que se construyen socialmente en la lucha entre viejos y jóvenes” (Bourdieu, 1990: 164). Desde otra perspectiva, la juventud es concebida como transición de la adolescencia a la emancipación plena, en la que se destaca el

trabajo como un evento que marca el fin de la adolescencia y la formación de la identidad adulta. En este sentido, acceder al mundo del trabajo constituye un símbolo de mayoría de edad, por lo tanto, mientras no se disponga de un empleo remunerado con cierta estabilidad, no será posible alcanzar la adultez. (Prieto, 1997). Ahora bien, en esta transición, la clase social, los espacios sociales territorializados, la edad y el género definen maneras diferentes de articularse con el mundo del trabajo.

Ser joven no es solo una cuestión de edad; la juventud es una categoría social culturalmente definida y construida y, por ende, de duración y características específicas según la sociedad o el estrato social en que se inserte.

A pesar de los profundos cambios que ha sufrido el mundo laboral, creemos en la persistencia de la centralidad del trabajo en la vida de las personas, no solo por ser una actividad productora de bienes y servicios para la subsistencia material sino por la eficacia que su carga simbólica tiene para la reproducción social y el papel que

cumple en la configuración de identidades.

La presente investigación focaliza las trayectorias laborales, entendiéndolas como aquellos itinerarios de diferentes posiciones ocupacionales trazados por los sujetos a lo largo de su vida. "... designan las distintas ocupaciones de los actores, sus antecedentes y experiencias en el mundo del trabajo..." (Cicciardi, 2001), (Muñiz Terra, 2001), (Graffigna, 2002). El enfoque de las trayectorias nos permite contextualizar los acontecimientos del curso de la vida de los jóvenes, mostrando la articulación de las condiciones estructurales y las estrategias que despliegan los agentes para negociar con ellas.

La presente investigación focaliza las trayectorias laborales, entendiéndolas como aquellos itinerarios de diferentes posiciones ocupacionales trazados por los sujetos a lo largo de su vida.

## Abordaje metodológico

Presentamos un análisis cuantitativo que caracteriza la situación ocupacional de los jóvenes y una tipología de sus trayectorias laborales. Se trabajó con una muestra finalista de tipo casual, integrada por 569 jóvenes de sectores populares de ambos sexos, de 18 a 30 años de edad, residentes en distintos departamentos de la Provincia de San Juan, Argentina.

Las principales variables contenidas en la encuesta refieren a nivel educativo alcanzado por los jóvenes; situación laboral actual; cantidad de trabajos; calificación, jerarquía, condición laboral y duración de cada una de las ocupaciones desempeñadas. Para el tratamiento de la información se utilizó el programa SPSS. El análisis centrado en las variables permitió la caracterización de los jóvenes, su situación laboral actual y la identificación del número de actividades desarrolladas por ellos desde su inserción en el mercado de trabajo. Para el análisis de las trayectorias laborales se construyeron clusters, considerando el número de trabajos desempeñados, la rama de actividad, la jerarquía ocupacional, la calificación y condición laboral en cada una de las actividades desarrolladas, resultando tres clusters: el cluster A que agrupa a 228 jóvenes insertos en el mercado laboral al momento de la aplicación

de la encuesta y que han desempeñado de cuatro a diez trabajos; el cluster B con 62 casos de jóvenes, en ese tiempo desempleados, y con una trayectoria laboral de cuatro ocupaciones; y el cluster C que agrupa a 56 jóvenes en ese momento ocupados y con tres y menos trabajos en su historia laboral.

## Características demográficas de los jóvenes

El grupo bajo estudio (569 jóvenes) presenta un leve predominio de mujeres (53%) sobre varones (47%). La mayoría son solteros (85%) y aquellos jóvenes con hijos representan el 27 % de los casos.

La distribución de los jóvenes según lugar de residencia, se presenta de la siguiente manera: el 68% reside en la capital de la provincia y sus alrededores (Gran San Juan), el 24 % de los jóvenes es oriundo de los departamentos aledaños al Gran San Juan; y un 8% corresponde a los departamentos más alejados como Calingasta, Jáchal, Valle Fértil e Iglesia.

En cuanto al nivel educativo alcanzado, el 9% de los jóvenes ha cursado sólo estudios primarios; el 45,5% posee estudios secundarios, habiéndolos finalizado solo la mitad de ellos; aquellos con nivel terciario tienen muy poco peso el 11%. Finalmente, el 34,5% ha asistido o asiste a la universidad.

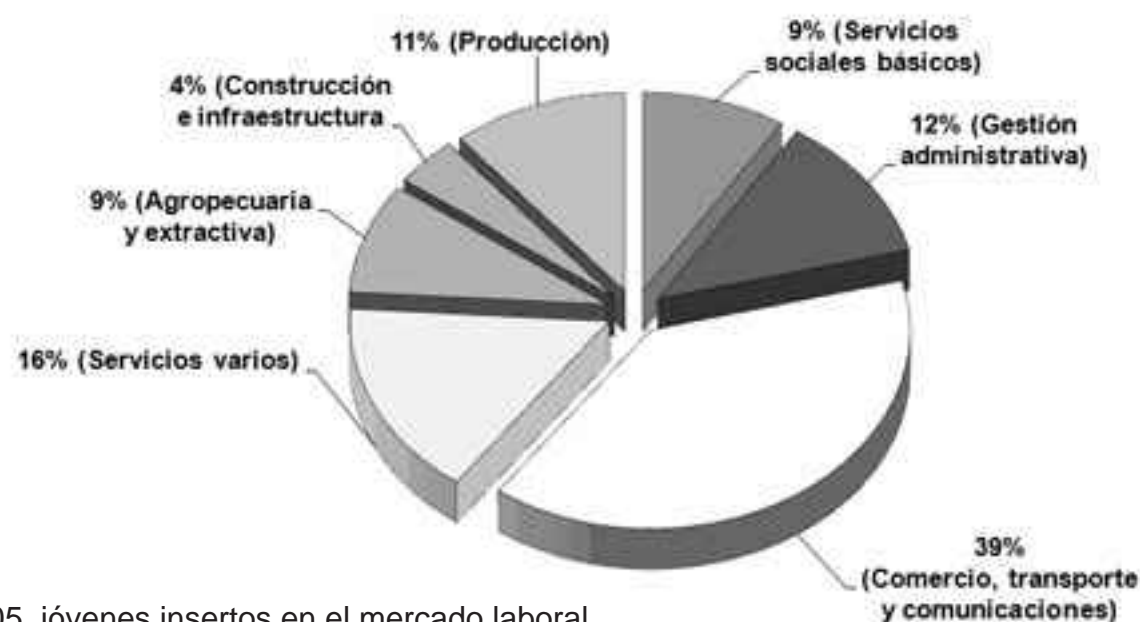


Actualmente, prácticamente la mitad de los jóvenes, el 47%, continúa vinculado al sistema educativo en alguno de sus niveles; mientras que el 53 % restante no estudia. De los 266 casos que aún se encuentran vinculados al sistema educativo, un 12 % está en el nivel secundario; un 32 % cursa estudios terciarios o técnicos complementarios, y por último, el 56%, transita la universidad.

### Situación laboral de los jóvenes

Conocer el número y las características de los trabajos desempeñados por los jóvenes, desde sus primeras incursiones en el mercado laboral hasta la actualidad, es un buen punto de partida para el análisis de las trayectorias laborales. Con relación a la cantidad de trabajos desempeñados, el 53% tuvo de uno a tres trabajos. Luego están aquellos jóvenes cuyos itinerarios se conforman con cuatro trabajos como mínimo hasta seis como máximo (34%). Por último, los que tuvieron más de siete ocupaciones (13%). Estos jóvenes se han iniciado en el mundo del trabajo a muy temprana edad. Más de la mitad, el 55%, comenzó a trabajar a una edad que oscila entre los 16 y 20 años; no obstante, el 37%, realizó su primera incursión en el mercado de trabajo siendo aún niño. Sólo un 8% tuvo su primer trabajo a partir de los 21 años.

### Rama de actividad en la cual se desempeñan los jóvenes. San Juan. Año 2008.



Base: 405 jóvenes insertos en el mercado laboral

Los datos dan cuenta del sector social al que pertenece este grupo de jóvenes que debió trabajar al tiempo que cursaba sus estudios primarios y secundarios.

Al relacionar las variables cantidad de trabajos y sexo, observamos que los casos de jóvenes que han desempeñado hasta seis trabajos, se distribuyen proporcionalmente entre varones y mujeres. Registramos una distribución diferenciada en aquellas trayectorias con más de siete trabajos, donde los varones duplican a las mujeres.

Contrariamente a lo que podría esperarse, la cantidad de ocupaciones desempeñadas por los jóvenes en su trayectoria no se diferencia por el lugar de residencia, urbano o rural. El Gran San Juan concentra el núcleo más dinámico de la economía provincial ofreciendo

una diversidad de ocupaciones en las que pueden insertarse los jóvenes. En las zonas rurales donde las oportunidades laborales están casi exclusivamente ligadas a la agricultura, la cantidad de trabajos que configuran las trayectorias se corresponde con las distintas labores culturales de la actividad, las que demandan mano de obra en forma temporaria y estacional.

### Situación laboral actual

En la actualidad no todos jóvenes están insertos en el mercado laboral. De un total de 569 jóvenes, el 71% se encuentra desarrollando alguna actividad laboral.

Un 39% trabaja en el sector comercio, transporte y comunicaciones. Las actividades más comunes son atención al público en negocios de indumentaria, en mercaderías, kioscos,

supermercados, ventas de quiniela, pequeños almacenes, cybers, venta ambulante y callejera, venta de cosméticos, preventistas, reposidores, cadetes y promotores.

El segundo peso porcentual (16%), le corresponde a trabajos en Servicios Varios -servicios de limpieza, mantenimiento de jardines, cuidado de niños, empleo doméstico, secretarías, empleados en lavadero de autos, seguridad. Gestión Administrativa y sector de la Producción reúnen 12% y 11% de jóvenes, respectivamente. En el ámbito administrativo, los jóvenes se desempeñan como empleados de la administración pública, municipal y provincial, y como administrativos en bancos.

En producción, son frecuentes las ocupaciones en empresas metalúrgicas, talleres mecánicos, panadería, empaques de fruta, envasado de productos, operarios en fábricas y bodegas.

El cuarto lugar corresponde al sector de Servicios Básicos y Actividades Agropecuarias, que concentran el 11% y el 9% de los casos, respectivamente, siendo los empleos más frecuentes en servicios básicos los de asistentes de consultorios y clínicas médicas, actividades de apoyo a la docencia, apoyo escolar particular, encuestadores; en el sector agropecuario, los jóvenes trabajan como obreros de finca, trabajos a destajo en poda, raleo,

atada, cosecha, riego, y en empacadoras de fruta. Por último, el sector de la construcción e infraestructura (4%) en albañilería, pintura, electricidad, etc.

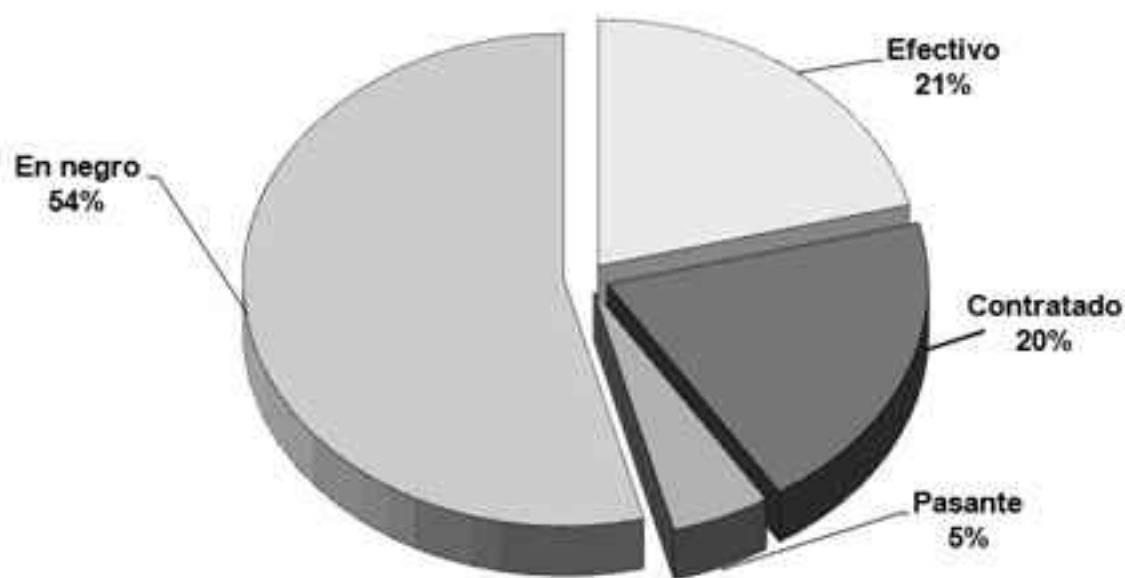
Al vincular el sector económico con la edad y el nivel educativo alcanzado, se observa que los sectores de Servicios Sociales Básicos y de Gestión Administrativa concentran a los jóvenes de mayor edad, entre 25 y 30 años, y con un nivel educativo elevado -estudios universitarios, completos o incompletos-. Por su parte, comercio, servicios varios y sector agropecuario registran jóvenes de menor edad, de 18 a 25 años, con predominio de estudios secundarios para el comercio y servicios varios, y estudios primarios en el sector de la construcción y agropecuario.

La relación rama de actividad y sexo

muestra que el 48% de las mujeres se encuentra trabajando en comercio; el resto de las mujeres se distribuye, predominantemente, entre servicios varios (19%), servicios sociales básicos (12%) y gestión administrativa (10%). Los sectores de la construcción y agropecuario aparecen como netamente masculinos mientras el sector comercio concentra un 32% de varones.

En cuanto a la calificación que revisten las ocupaciones son de bajo nivel, ya que el 31% de los jóvenes desarrolla actividades con calificación operativa y el 58 % sin ninguna calificación, independientemente del nivel de instrucción alcanzado. En suma, el 89% de los jóvenes participan de procesos de trabajo de muy baja complejidad, para cuyo desempeño se requieren de breves instrucciones

**Condición laboral de jóvenes que trabajan en relación de dependencia. San Juan. Año 2008.**



Base: 334 jóvenes en relación de dependencia



de inicio.

La baja calificación de las ocupaciones se corresponde con un bajo nivel en la jerarquía ocupacional. No se ha registrado ningún caso en ocupaciones de dirección, y es irrelevante el porcentaje de jóvenes que desempeña funciones de jefatura (3%). La mayoría (81%) desempeña ocupaciones donde se produce directamente el bien o el servicio. Un 16% trabaja en forma independiente. Entre estos últimos se incluyen además de los que realizan actividades por cuenta propia en comercio o servicios, a los trabajadores familiares no remunerados. Del grupo de trabajadores asalariados, sólo el 21% ha logrado la efectividad laboral, mientras un 54% se encuentra trabajando “en negro”, y un 25% se desempeña en relación de dependencia con algún tipo de contrato o como pasante.

La combinación entre variables que hacen referencia a la situación laboral actual del joven y a su inserción en el sistema educativo, nos indica que del grupo que trabaja (405 jóvenes), el 62% no estudia y el 38% realiza estudios secundarios, terciarios o universitarios. De los que no trabajan actualmente (164), el 68% estudia y un 32% no lo hace. Es interesante observar que entre los jóvenes que trabajan y estudian, el 20% lo hace en el nivel universitario; y de los jóvenes que

no trabajan, el 40% continúa con sus estudios en la universidad.

### Trayectorias laborales

Desde los inicios de la actividad laboral hasta hoy, los jóvenes han transitado por diferentes lugares en distintas ramas de la economía provincial y bajo diferentes condiciones. El tránsito de un trabajo a otro, (por iniciativa propia o por imposición del mercado de trabajo), no significa para los jóvenes mejorar sus condiciones de trabajo, aún cuando cambie el carácter de la ocupación. Este tránsito, muchas veces, significa la alternancia con períodos sin actividad laboral que pueden oscilar entre 3 meses a más de dos años. En estos lapsos los jóvenes buscan nuevos trabajos, intentan continuar con los estudios o recibir algún tipo de capacitación, o permanecen inactivos.

Describir las distintas ocupaciones desempeñadas por los jóvenes, desde sus primeras incursiones en el mercado laboral hasta la actualidad, tomando en consideración la rama de actividad en la que se han desempeñado, la jerarquía, la calificación y la condición laboral de los diferentes trabajos, nos permite conocer la orientación que asume la vida de los jóvenes en el campo laboral en un contexto social determinado.

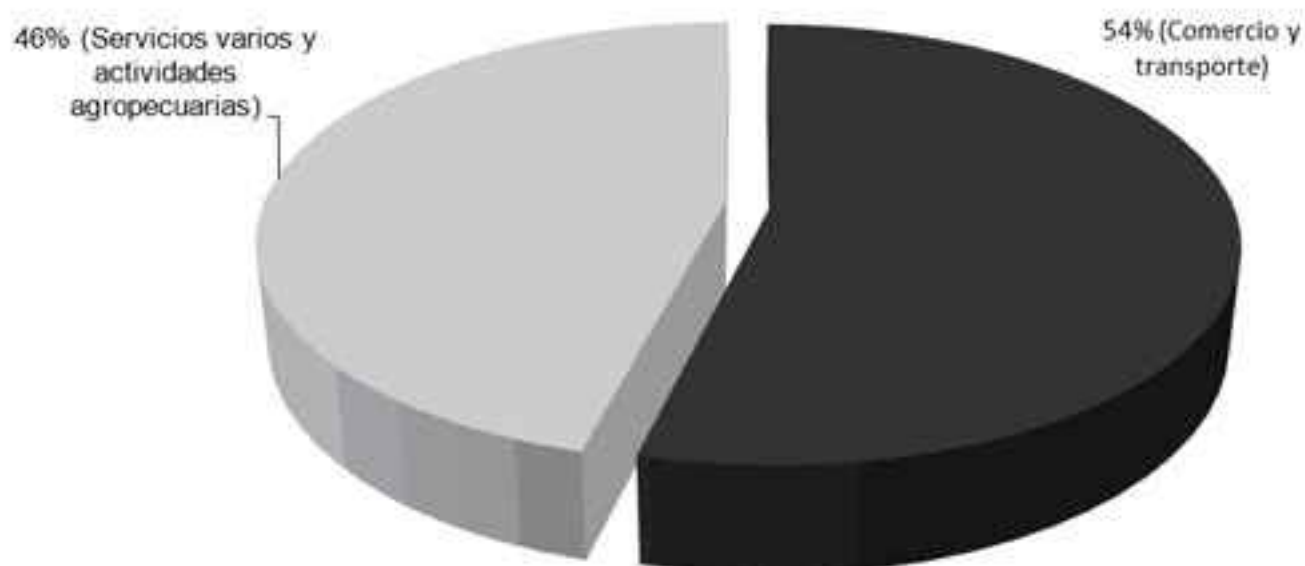
El estudio de las actividades laborales de los jóvenes, en cuanto al número y características de las

Desde los inicios de la actividad laboral hasta hoy, los jóvenes han transitado por diferentes lugares en distintas ramas de la economía provincial y bajo diferentes condiciones.

mismas, nos ha permitido diferenciar tres grupos, un primer grupo al que denominamos de trayectorias densas en función de las numerosas ocupaciones que han desempeñado – de 5 a 10 trabajos-; y otros dos grupos, que llamamos de trayectorias fluidas, integradas por cuatro o menos ocupaciones, distinguiéndose entre sí por el hecho de encontrarse los jóvenes, actualmente inactivos o trabajando.

En esta exposición presentamos un breve análisis de las trayectorias laborales densas que comprende a 228 jóvenes. Respecto a la rama de actividad en la que se desempeñan, surgen dos tipos de itinerarios: en uno predominan las ocupaciones en servicios varios y en actividades agropecuarias, concentrándose en éste grupo, el 46% de los casos. En el segundo itinerario, priman las ocupaciones en el sector comercio y transporte, con el 54% de los casos.

**Trayectorias laborales densas. Rama de actividad predominante.  
San Juan. Año 2008**



Base 228 jóvenes con una trayectoria laboral de 5 a 10 trabajos

En relación con la calificación ocupacional, referida a la complejidad de las acciones desplegadas en el proceso de trabajo, también se perfilan dos pautas en los recorridos laborales. Aquella donde se combinan trabajos con calificación operativa (requieren de conocimientos y habilidades adquiridos por capacitación previa o experiencia laboral) y trabajos no calificados (no requieren de habilidades o conocimientos previos salvo algunas breves instrucciones de inicio), que representan el 58%; y otra, donde predominan ocupaciones sin calificación, que conforman el 42%.

En cuanto a la jerarquía ocupacional, (dimensión que permite reconocer la posición del trabajador, en el ordenamiento interno de la unidad productiva), se puede observar una senda laboral predominante, aquella conformada por trabajos de

ejecución directa que producen directamente un bien o servicio. Finalmente, en lo que atañe a la condición laboral, las trayectorias juveniles muestran una absoluta precariedad, existe un predominio de trayectorias conformadas por trabajos “en negro”.

A modo de síntesis

Los jóvenes, sujetos de nuestro estudio, se han iniciado en el mundo del trabajo a muy temprana edad. Muchos de ellos se insertaron en el mercado laboral siendo aún niños y un grupo importante comenzaba su adolescencia al tiempo que cursaban estudios secundarios. Poco significativo es el grupo de jóvenes que tuvo su primer trabajo una vez concluida la secundaria.

Las historias laborales de estos jóvenes, varones y mujeres, revelan

el pasaje por varios trabajos con diferente duración, sin que dicho tránsito haya significado, en la mayoría de los casos, una mejora en sus condiciones laborales.

Las historias laborales de estos jóvenes, varones y mujeres, revelan el pasaje por varios trabajos con diferente duración, sin que dicho tránsito haya significado, en la mayoría de los casos, una mejora en sus condiciones laborales.

Identificamos dos tipos de trayectorias en función del número de trabajos que han desempeñado desde sus primeras incursiones laborales hasta hoy: la que hemos dado en llamar trayectorias densas, por un lado, y las trayectorias fluidas, por otro. Nos ocupamos exclusivamente de las primeras, identificando itinerarios en relación con el sector de ocupación predominante en el que se desempeñaron, la calificación, la jerarquía ocupacional y finalmente, la condición laboral que revistieron.

En base a estos criterios, resultan trayectorias juveniles que: por un lado, combinan ocupaciones en



servicios varios y actividades agropecuarias, y por otro, aquellas en las que priman ocupaciones en el sector comercio y transporte; trayectorias que combinan trabajos con calificación operativa y no calificados, y aquellas con predominio de ocupaciones sin calificación. En cuanto a la jerarquía ocupacional se registra un solo perfil, el de itinerarios conformados por trabajos de ejecución directa. Y finalmente, en lo que a condición laboral se refiere, encontramos las trayectorias juveniles constituidas por ocupaciones en relación de dependencia sin ningún tipo de protección social, son los denominados trabajos en negro.

Atendiendo a los rasgos predominantes de estos itinerarios laborales, vemos que son los jóvenes el sector que mejor encarna las transformaciones que, desde hace varias décadas, se vienen produciendo en el mundo del trabajo.

Los contratos de corto plazo y a término, los trabajos provisorios y de jornada parcial, la flexibilidad, la precariedad, el subempleo y el desempleo, son parte de las experiencias laborales cotidianas de los jóvenes.

Forzados a rodar de una pasantía a otra, de una pequeña tarea a otra, alternando periodos de empleo y desempleo, entrando y saliendo del sistema educativo con la expectativa de mejorar sus posibilidades futuras de inserción, sus trayectorias se

delinean desordenadas y erráticas, en términos de Castel con una movilidad constituida de "...oportunidades provisionales sin certidumbre del mañana".

#### Bibliografía

- Brito Lemos, Roberto: (1998): Hacia una Sociología de la juventud. Algunos elementos para la deconstrucción de un nuevo paradigma de la juventud. Última Década 009. Centro de Investigación y Difusión Poblacional de Achupallas, Viña del Mar. Chile.
- Bourdieu, Pierre (1990): La juventud no es más que una palabra en "Sociología Y Cultura". Grijalbo, Los noventa. Mexico.
- Castel, Robert (1997). La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Paidós. Buenos Aires.
- Cicciardi María Rosa (2001): Trayectorias laborales en espacios sociales urbanos afectados por el proceso de reestructuración productiva. Estudio de caso: Comodoro Rivadavia en los años `90. Trabajo presentado en el 5º Congreso de Estudios del Trabajo – ASET.
- Graffigna, María Luisa (2005): Trayectorias y Estrategias Ocupacionales en Contextos de Pobreza: Una tipología a partir de los casos, en Trabajo y sociedad. Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas. N° 7, vol. VI, junio-septiembre, 2005. Santiago del Estero, Argentina. ISSN 1514-6871.
- Henríquez Helia, Uribe Echeverría Verónica (2002): La trayectoria laboral de las personas, un aporte al debate sobre la protección al trabajo. Revista Temas Laborales. Dirección del

- Trabajo. Departamento de Estudios. Año 8, Nro. 20. Noviembre 2002.
- Longo, María Eugenia (2001): Los confines de la integración social. Trabajo e identidad en jóvenes pobres en El Trabajo frente al espejo, continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores. Comp. Osvaldo Battistini. Prometeo Libros. Buenos Aires.
- Muñiz Terra, Leticia (2007): Trayectorias laborales precarias: un particular eslabonamiento de acontecimientos causales. En Amalia Eguía y Susana Ortale (Coordinadoras): Los significados de la pobreza. Editorial Biblos Sociedad
- Muñiz Terra, Leticia (2005): El aporte del concepto de trayectoria laboral para el estudio de las vivencias de los ex trabajadores de YPF: Reflexiones a partir de la práctica. Ceil-Piette de Conicet. 7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. ASET
- Neffa, Julio Cesar (1999): Significación de la exclusión social en la Argentina, vista desde el mercado de trabajo en El Desempleo en la Argentina en los años 90. TOMO III. Córdoba, CEIL-PIETTE- CONICET. Ediciones Fundación CIEL.
- Prieto Carlos (1997): Juventud (es) y empleo(s). Cuadernos de Relaciones laborales. Nro. 11. Serv. Publico. UCM. Madrid 1997.
- Salvia, Agustín; Tuñón Yanina (2004-2005): Los jóvenes y el mundo del trabajo en la Argentina. El desempleo juvenil una problemática compleja. Instituto de Investigaciones Gino Germani, UBA.
- Svampa, Maristella (2005): La sociedad excluyente. La Argentina bajo el signo del neoliberalismo". Editorial TAURUS. Buenos Aires. Argentina.

# Contrapuntos Críticos a la Sociedad del Conocimiento

Docente UC Temuco (Chile). Doctorante en Ciencias Sociales (FLACSO México), Magíster en Estudios Sociales y Políticos Latinoamericanos, Licenciado en Comunicación Social.  
 Autor: Helder Binimelis Espinoza.  
 Correo electrónico: hbinimelis@uct.cl



un Sistema Mundo que integra todas las formas de trabajo y producción, y que produce nuevas formas de dependencia y exclusión social.

Se concluye que el conocimiento científico-técnico no está asociado sólo con la posibilidad del desarrollo, sino que al mismo tiempo puede ser un mecanismo de control para limitarlo, generando nuevos conflictos sociales.

Palabras Claves: Sociedad del Conocimiento, Sistema Mundial, Dependencia, Exclusión.

## Abstract

The objective of this essay is to present a critical interpretation of the Knowledge Society. We begin by criticizing the fact that the main theoretical approaches about the topic are limited to highlight the benefits of technology and the new economy. In opposition to this, an alternative interpretation of the Knowledge Society is developed, understanding with this a World System which includes all forms of labour and production that produces new ways for dependency and social exclusion.

We conclude that technical-scientific knowledge is not only associated with the possibility of development, but at the same time it can work as a control mechanism to limit it, generating with this new social conflicts.

En el presente ensayo se plantea una interpretación crítica sobre la Sociedad del Conocimiento. En un primer momento se cuestiona que los principales enfoques teóricos sobre el tema se limiten a resaltar los beneficios de la tecnología y de la nueva economía. Y en contraposición a lo anterior, se desarrolla una interpretación de la Sociedad del Conocimiento como



Words Keys: Knowledge Society, Word System, Dependence, Exclusion.

## 1. Introducción

En las investigaciones y reflexiones teóricas sobre Sociedad del Conocimiento es posible descubrir una serie de reduccionismos que limitan la comprensión integral de un fenómeno complejo y multidimensional.

Como se examinará a continuación, estos problemas teóricos implican acotar la discusión al avance tecnológico o económico. Cualquier otro cambio social es entendido como dependiente o en función de los procesos anteriores, como sucede por ejemplo con la cultura.

En contraposición con lo anterior se asume aquí una mirada que entiende la Sociedad del Conocimiento como un Sistema de alcance mundial, que involucra en una relación de dependencia todas las formas de trabajo (y las tecnologías involucradas en ello), y también el control de la cultura. No sería, entonces, una etapa de desarrollo a alcanzar, sino un proceso de integración o exclusión a un sistema mundial a través de la innovación tecnoeconómica.

Todo lo anterior nos lleva a percibir paradojas y conflictos a partir del uso y apropiación de tecnologías

que impliquen diversas formas de conocimiento.

## 2. ¿Qué se entiende por Sociedad del Conocimiento?

La Sociedad del Conocimiento es aquella donde se incorpora ciencia y tecnología a diversos ámbitos de interacción social. Existe en ella una capacidad, al menos potencial, de acceder, apropiarse y beneficiarse socialmente del conocimiento, lo que quiere decir que hay más posibilidades para individuos, grupos y sociedades completas de transformar su experiencia vital y sus capacidades de desarrollo.

La idea de conocimiento remite a formas de conocimiento articuladoras de la sociedad: la ciencia y la técnica al servicio de la productividad económica y del desarrollo (Olive, 2008); y por otra, al conocimiento almacenable, distribuible, comercializable por medios técnicos, es decir, al conocimiento entendido como un producto cultural capaz de producir riqueza (Yúdice, 2002.).

Sin embargo, las investigaciones sociales desarrolladas sobre Sociedad del Conocimiento, manifiestan al menos dos problemas fundamentales. Por una parte, reducen las dimensiones de lo social a lo tecnológico, y por otra, reducen las dimensiones de lo social a lo económico.

Las investigaciones sociales desarrolladas sobre Sociedad del Conocimiento, manifiestan al menos dos problemas fundamentales. Por una parte, reducen las dimensiones de lo social a lo tecnológico, y por otra, reducen las dimensiones de lo social a lo económico.

Filia y Fobia tecnológica. Uno de esos reduccionismos es la pretensión de explicar el presente centrando la vista en el cambio tecnológico y sus efectos socioculturales manifestándose como filia y fobia tecnológicas. La tecnofilia se refiere a la confianza desmedida en las tecnologías para generar el desarrollo de una sociedad. Como expresa Graham: “La “ideología de la tecnología” es muy evidente en los tecnófilos, que son quienes creen que la innovación tecnológica es un cuerno de la abundancia que remediará todos los males” (1999:20).

Se destaca aquí la importancia de la infraestructura digital, del salto tecnológico y sus efectos, al parecer indispensables para el desarrollo social y económico. Por otra parte, se destacan los efectos en las relaciones de la conectividad a

internet o las redes sociales.

Por otra parte, tecnofobia se refiere al rechazo o la desconfianza fatalista en las posibilidades que ofrece la tecnología, percibidas como peligrosas en la medida en que nos pueden hacer perder empleos, tradiciones, posibilidades de interactuar cara a cara, e incluso la consciencia, transformándonos en objetos operando en función de intereses económicos y políticos. A lo anterior se suma el peligro del excesivo control y vigilancia sobre los individuos a través de la tecnología. Esta mirada sólo distingue la funciones alienantes del conocimiento y la tecnología, y no sus posibles usos alternativos.

La reducción económica. El otro reduccionismo implica considerar de forma prioritaria y unívoca las posibilidades económicas basadas en el conocimiento. Algunos conceptos que aparecen desde esta perspectiva son los de innovación productiva, relaciones empresa-universidad, sistemas tecnoeconómicos. Esto implica entender la Sociedad del Conocimiento como si fuera únicamente una Economía del Conocimiento que se impone o aísla de otras dimensiones sociales. En realidad, esas otras dimensiones, (como la ética, la política, y especialmente la cultura) terminan actuando funcionalmente al servicio de la actividad económica en la

medida que permitan aumentar la productividad.

No se pretende negar aquí la relevancia económica del conocimiento y la tecnología en la actualidad, pero reducir la explicación de lo social a lo tecnoeconómico no permite ver su efecto en los procesos de exclusión social que afectan la experiencia cultural y política de las personas.

¿Puede entenderse bajo la lógica de la innovación o el emprendimiento el uso de tecnologías de reciclaje y reparación de celulares en sectores marginales de Asia o África? Por ejemplo, las denominadas culturas informales de reparación, que ofrecen servicios de carga de celulares en zonas sin electricidad son consideradas en la práctica como formas económicas marginales e incluso ilegales (Chipchase 2006, 2007a, b y c, 2008).

En los reduccionismos descritos anteriormente, es posible constatar que, una parte significativa de la reflexión sobre Sociedad del Conocimiento está operando de modo tradicional, es decir, describiendo selectivamente ciertos aspectos de la realidad, e implícitamente generando una justificación ideológica del presente. Como señala Castells:

“Pocas teorías son específicas, globales y bastante rigurosas para

dar actualmente un marco interpretativo para la comprensión de la nueva historia. Hay una considerable cantidad de investigaciones sobre los impactos sociales y económicos de las nuevas tecnologías, pero éstos no son más que aspectos parciales cuyo significado fundamental debería estar integrado dentro de un sistema más amplio de interacción social.” (1994: 16).

El desafío de la sección siguiente es ofrecer una interpretación crítica y alternativa frente a lo descrito hasta aquí.

En los reduccionismos descritos anteriormente, es posible constatar que, una parte significativa de la reflexión sobre Sociedad del Conocimiento está operando de modo tradicional, es decir, describiendo selectivamente ciertos aspectos de la realidad, e implícitamente generando una justificación ideológica del presente.

p://www.tube8live.com/cam/BreeDaniels/?AFNO=105444-JD-3-0-35&langchoice=es





### 3. Contrapuntos

Se entiende por una interpretación crítica a la tradición iniciada por la Escuela de Frankfurt, que da gran importancia a la relación entre economía, ciencia, tecnología y racionalidad, especialmente los trabajos de Horkheimer y Habermas; a elaboraciones posteriores, como la teoría crítica posmoderna, especialmente el trabajo de Santos (2005) sobre el conocimiento como regulación y como emancipación; y también al denominado pensamiento crítico latinoamericano, especialmente Dussel (2004) y Quijano (2000a y 2000b), los que mantienen una relación estrecha con la perspectiva de sistemas mundo de Arrighi, (1999) y Wallerstein (2004).

Estos contrapuntos tienen que ver con la forma en que se ha entendido habitualmente a la Sociedad del Conocimiento sin

hacer referencia a la totalidad social. Esta lectura permite dar cuenta de procesos de dependencia, de formas de dominación y exclusión, lo que a su vez revela las paradojas del sistema que genera nuevos conflictos sociales, especialmente en el ámbito de la cultura.

La Sociedad del Conocimiento como un Sistema de Alcance Mundial. A pesar que se utiliza sistemáticamente la referencia a la totalidad social cuando se teoriza sobre Sociedad del Conocimiento, especialmente cuando se habla de globalización, es escasa la reflexión que incorpore lo global, lo total, en la explicación y en la interpretación de realidades concretas, o que de cuenta de las inevitables interconexiones entre individuos y sus relaciones de interacción con instituciones y estructuras. La teoría de los sistemas mundo planteó una forma muy distinta de comprender al capitalismo y a la modernidad, ya no como etapas y modelos a alcanzar por los países en vías de desarrollo, sino como un sistema mundial que integra en una relación de dependencia a los países de la periferia, la semiperiferia y el centro (Wallerstein, 2004).

La Sociedad del Conocimiento puede entenderse también como un sistema de alcance mundial donde se integran en una relación de dependencia los diversos países y las diversas formas de trabajo, y de cultura. Si únicamente la

entendemos como un modelo o como etapas a superar surgen algunos problemas claves como por ejemplo, la exigencia a los países del Tercer Mundo de integrarse a una economía basada en el conocimiento saltándose la etapa del desarrollo industrial, y si una etapa puede saltarse, ¿sigue siendo una etapa? (Wallerstein 2004: 85-114)

Por otra parte, se entiende a las Sociedades del Conocimiento, al mismo tiempo como localizadas y deslocalizadas, en el sentido de que el centro del sistema mundial no es puramente geográfico, sino que puede ser un centro de innovación o una ciudad específica que se transforman en modelos a imitar, sin establecer su conexión y sus relaciones de dependencia con el resto de la sociedad o con el entorno.

Sociedad del Conocimiento y Dependencia. Lo anterior se hace más comprensible al estudiar las relaciones de dependencia sobre todas las formas de trabajo existentes y sobre el conocimiento producido culturalmente. Respecto al primer punto, Anibal Quijano (2000a; 2000b) señala que el capitalismo siempre fue entendido en relación con el mercantilismo y posteriormente con el industrialismo. En este segundo caso, la forma de trabajo fundamental era la del obrero industrial, y desde esta perspectiva se entendía que otras formas de

trabajo correspondían a etapas anteriores del desarrollo social y económico de las sociedades. Contra esto, Quijano propone que el capitalismo articula, no sólo el trabajo producido en el centro del sistema mundo, sino que también es capaz de controlar a todas las otras formas de trabajo existentes (a saber, "...la esclavitud, la servidumbre, la pequeña producción mercantil, la reciprocidad y el salario" (2000a: 201), ya que, por ejemplo, las formas de trabajo establecidas en la América colonial no correspondían a etapas previas de desarrollo, sino a condiciones deliberadamente establecidas en el contexto del capitalismo mercantil. La consecuencia de esto es que:

"En la medida en que aquella estructura de control del trabajo, de recursos y de productos, consistía en la articulación conjunta de todas las respectivas formas históricamente conocidas, se establecía, por primera vez en la historia conocida, un patrón global de control del trabajo, de sus recursos y de sus productos. Y en tanto que se constituía en torno a y en función del capital, su carácter de conjunto se establecía también con carácter capitalista. De ese modo se establecía una nueva, original y singular estructura de relaciones de producción en la experiencia histórica del mundo: el capitalismo mundial." (2000a: 204).

Llevando este argumento al análisis de la Sociedad del

Conocimiento, podemos ver cómo se ha puesto demasiado énfasis en que la forma de trabajo fundamental de esta supuesta nueva etapa es aquella que incorpora conocimiento científico técnico (David y Foray, 2002: 3), y se nos olvida que todas las formas de trabajo siguen integradas en un patrón global. Sabemos que el obrero industrial se ha desplazado al tercer mundo, pero, ¿este proceso se debe a que los países están superando etapas de desarrollo o a que se han integrado a un sistema económico mundial con una determinada estructura de relaciones de producción?



La forma en que se estructuran las empresas transnacionales tal como lo describen Klein (2005) y Korten (1998) implican no sólo un núcleo

central de administradores, diseñadores, científicos y técnicos altamente especializados, sino también trabajadores industriales, localizados generalmente en la periferia. Cabe también la posibilidad de pensar en la integración y articulación desde la Sociedad del Conocimiento de aquellas sociedades que generalmente son comprendidas como excluidas de la globalización. Por ejemplo, las ideas de integración perversa planteada por Castells (1996, 1997 y 1998) que implica la integración de lo criminal a la globalización capitalista; y en otro plano se puede pensar en la integración a través de la migración y de las remesas que generan efectos innegables en las economías nacionales, aunque al mismo tiempo se busque ilegalizar y establecer barreras a los procesos de migración del Sur al Norte.

Respecto a la cultura pueden distinguirse tres efectos principales de su control dentro de un sistema de alcance mundial (Yúdice, 2002). Primero, que no toda la cultura nace como producto económico, no es lo mismo una película de Hollywood que el uso comercial de la música popular o de pueblos indígenas (entendidos como proveedores culturales) en empresas turísticas (que se apropian de sus creaciones); en este segundo caso, los actores culturales deben someterse a una imposición del mercado, o en términos de la economía neoliberal, integrarse a la modernidad a través



del emprendimiento. En segundo lugar, la asociación de la cultura con la económica hace necesaria su administración (como recurso escaso, al igual que la biodiversidad, la diversidad cultural está en peligro), lo que trae como consecuencia que se asocie la preservación-administración de la cultura con el crecimiento económico. Finalmente, aparece como paradójico que se termine dando importancia a los derechos de las empresas que se apropian de la cultura y no sea una preocupación central los derechos de los individuos que con sus formas de vida diversas son la manifestación concreta de lo cultura.



Sociedad del Conocimiento, Dominación y Exclusión. El pensamiento moderno desarrollado principalmente en Europa y en el mundo anglosajón, tiende por una parte a percibir el mundo social como más homogéneo de lo que es en realidad; y por otra parte, a entenderlo principalmente a través de procesos de clasificación. Esta clasificación implica, sin embargo, que al mismo tiempo se ordene a las sociedades y a los individuos como superiores e inferiores. La idea de etapas de evolución social antes mencionada, o la idea de clase social, además de explicar el mundo social, lo ordena en mejor y peor, en superior e inferior.

En la Sociedad del Conocimiento se han definido nuevas formas de clasificación social

y de control social. Aunque no podemos ofrecer un análisis detenido aquí, un ejemplo al respecto es la clasificación que ofrece el Banco Mundial, que ordena a los países en la medida que se acercan o no al modelo sociedad del conocimiento, lo que implica fundamentalmente producción de conocimiento como innovación productiva y obtención de patentes de propiedad intelectual. Más específicamente clasificaciones en torno al régimen económico e institucional, las habilidades educacionales desarrolladas, la infraestructura de información y comunicación y el desarrollo de sistemas de innovación. Los polos opuestos en este ranking lo ocupan Dinamarca y Sierra Leona (Banco Mundial, 2007: 1-3).

Otra forma de clasificación usual en la Sociedad del Conocimiento tiene que ver con la inclusión y exclusión de internet. Se señala que quienes están dentro tienen una existencia que implica su constante interrelación con el mundo global, seres que además de tener una existencia corpórea son flujos de información que circulan a toda velocidad por el ciberespacio. Frente a ellos, los desconectados que sólo tienen una existencia corpórea y por tanto, están limitados a la velocidad del mundo real son inferiorizados por su imposibilidad de acceder a los flujos de información.

Finalmente, respecto a la forma de acceso y uso de tecnología y del conocimiento disponible, donde se establecen formas de acceso ilegal o criminal, aunque los individuos únicamente estén haciendo uso de las posibilidades que la misma tecnología ofrece. Esto tiene que ver con el afán de control económico que es contradictorio con las posibilidades que las tecnologías permiten respecto al conocimiento que pueden ser almacenado, intercambiado, transformado, remezclado, etcétera. Quienes ocupan estas posibilidades son clasificados como violadores de patentes, delincuentes o piratas, aunque sólo estén buscando mejorar su situación económica e integrarse a la sociedad capitalista.

Entendemos que estas formas de clasificación fijan patrones de dominación en la Sociedad del Conocimiento, y que se manifiestan de diversos modos como exclusión social de los beneficios de esta nueva sociedad, por ejemplo, respecto al control de las migraciones hacia el centro (Estados Unidos con respecto a América Latina y Europa con respecto a África y Asia), o respecto a la exclusión de medicamentos patentados contra el SIDA en África. Lessig describe las políticas de propiedad intelectual que regulan los medicamentos contra el SIDA, señalando que para los productores es más relevante respetar la patente farmacéutica que los 25 millones de africanos con la enfermedad que no pueden acceder a medicamentos que cuestan entre 10 mil y 25 mil dólares anualmente (Lessig, 2005: 209-220).

La Sociedad del Conocimiento no es sólo el lugar central, aquel donde se produce el desarrollo científico -técnico, aquello que se pretende ser a través de nuevas estrategias de económicas; sino un sistema mundial que integra diversas formas de trabajo y producción que son indispensables para su existencia como sistema. Se producen en ella nuevas formas de dominación y dependencia social y nuevas formas de exclusión social asociadas a la falta de acceso al conocimiento.

#### 4. Conclusiones. Sociedad del Conocimiento, Paradojas y Conflictos

Los problemas de los países en vías de desarrollo y de los que están excluidos incluso de esa posibilidad no se deben a su incapacidad de adaptarse al modelo de la Sociedad del Conocimiento y tampoco a que estén incapacitados de superar etapas de desarrollo, sino producto de su integración dependiente o su exclusión de los beneficios de la Sociedad del Conocimiento que opera como un sistema de alcance mundial.

Los problemas de los países en vías de desarrollo y de los que están excluidos incluso de esa posibilidad no se deben a su incapacidad de adaptarse al modelo de la Sociedad del Conocimiento y tampoco a que estén incapacitados de superar etapas de desarrollo, sino producto de su integración dependiente o su exclusión de los beneficios de la Sociedad del Conocimiento que opera como un sistema de alcance mundial.

Esto se manifiesta en diversas paradojas y contradicciones a las posibilidades que la ciencia y la técnica ofrecen. Por ejemplo, hay una gran preocupación por la regulación y defensa de los derechos de las empresas sobre el conocimiento y la cultura que se contraponen a la escasa preocupación por los derechos culturales de los individuos, o por ejemplo, del conocimiento tradicional de determinados grupos sociales. También es contradictorio que las capacidades de tecnologías de información y comunicación que permiten acceso y apropiación pública del conocimiento, deben limitarse por diversos mecanismos de control técnico o legal, estableciendo así límites comerciales. Finalmente, es contradictorio que existiendo posibilidades científicas viables de curar o prolongar la vida de personas que padecen diversas enfermedades, estas deban morir por el control económico que privilegia la propiedad al beneficio social, como se hace evidente al observar el uso de las patentes farmacéuticas.

Estas contradicciones finalmente producen conflictos. Por una parte, los relevantes conflictos por la exclusión económica y social que tienen como principal manifestación la migración ilegal y la economía criminal transnacional; y por otra, los conflictos que afectan los intereses económicos de las



empresas al vulnerar sus derechos de propiedad intelectual sobre nuevas formas de conocimiento científico técnico, aunque también, desde el punto de vista de las sociedades, debido a la apropiación ilegítima de la cultura socialmente construida sólo por quienes tienen posibilidades de consumo. Es conocido el caso de Brasil que públicamente vulneró el derecho de propiedad de la empresa médica Merck Sharp & Dohme y de este modo fortalece la capacidad técnica del país para la producción de medicamentos (reduce la dependencia) y soluciona un problema social de proporciones.

Es relevante identificar cuáles son los actores que participan en estos conflictos, su representatividad, su legitimidad social, las diversas relaciones que establecen entre ellos. Identificar sus valores o propuestas normativas, lo que a su vez permitiría reconocer diversas formas de entender el conocimiento y la cultura, y abrir así nuevas vías para producir el desarrollo en el futuro.

## Bibliografía.

- Olivé, León. 2008. La ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento. FCE. México.
- Yúdice, George. 2002. El recurso de la cultura. Usos de la cultura en la era global. Gedisa. España.
- GRAHAM, Gordon. 1999. Internet. Una indagación filosófica. Ediciones Cátedra. España.
- Chipchase, Jan. 2006. Informal

Repair Cultures. Fuente: <http://janchipchase.com/> (consultado en diciembre de 2009).

- Chipchase, Jan. 2007a. Rural Battery Charging Services. Fuente: <http://janchipchase.com/> (consultado en diciembre de 2009).
- Chipchase, Jan. 2007b. Connecting the unconnected. Fuente: <http://janchipchase.com/> (consultado en diciembre de 2009).
- Chipchase, Jan. 2007c. Village phone. Fuente: <http://janchipchase.com/> (consultado en diciembre de 2009).
- Chipchase, Jan. 2008. Street Hacks. Fuente: <http://janchipchase.com/> (consultado en diciembre de 2009).
- Castells, Manuel. 1994. Flujos, redes e identidades: una teoría crítica de la sociedad informacional”, en Castells, Manuel y otros. Nuevas perspectivas críticas en educación. Paidós. España.
- Horkheimer, Max. 1996. Teoría Crítica, Amorrurtu. España.
- Habermas, Jürgen. 2005. Ciencia y Técnica como Ideología. Ediciones Tecnos. España.
- Habermas, Jürgen. 1984. Teoría de la Acción Comunicativa: Complementos y Estudios Previos. Editorial Cátedra. España.
- Habermas, Jürgen. 2000. Teoría y praxis. Estudios de filosofía social. Tecnos. España.
- Santos, Boaventura. 2005. El milenio huérfano. Ensayos para una nueva culturapolítica. Trotta. España.
- Dussel, Enrique. 2004. Sistema mundo y transmodernidad, en: Dube, Banerjee y Mignolo (eds.) Modernidades Coloniales, El Colegio de México. México.
- Quijano, Anibal. 2000a. Colonialidad del Poder y Clasificación Social. Journal of World-System Reserch, n° 2, 342-386.
- Quijano, Anibal. 2000b Colonialidad del Poder, eurocentrismo y América

Latina, en LANDER, E. (ed.) La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales, CLACSO, Caracas, 201-245.

- Arrighi, Giovanni. 1999. El largo siglo XX, Akal. España.
- Wallerstein, Immanuel. 2004. Capitalismo histórico y movimientos antisistémicos. Un análisis de sistemas-mundo. Akal. España.
- David, Paul y Foray, Dominique. 2002. Una introducción a la economía y a la sociedad del saber, en Revista internacional de ciencias sociales, Marzo 2002 - Número 171. Fuente: <http://www.oei.es/salactsi/rics171.htm> (Consultado en Noviembre de 2009).
- Klein, Naomi. 2005. No logo. Paidós. España.
- Korten, David. 1998. No todo lo que brilla es oro. Cuando las transnacionales gobiernen el mundo. Cuatro Vientos. Chile.
- Castells, Manuel. 1996, 1997 y 1998. La era de la Información, tomos I, II y III. Alianza Editorial. España.
- BANCO MUNDIAL, 2008. Measuring Knowledge in the World's Economies. Fuente: [http://siteresources.worldbank.org/INT/UNIKAM/Resources/KAM\\_v4.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INT/UNIKAM/Resources/KAM_v4.pdf) (consultado en Noviembre de 2009).
- LESSING, L. Cultura Libre. Lom Ediciones, Santiago, 2005. También disponible para descarga gratuita en el siguiente link: [http://www.derechosdigitales.org/cultura\\_alibre/cultura\\_libre.pdf](http://www.derechosdigitales.org/cultura_alibre/cultura_libre.pdf) (consultado en noviembre de 2009).

# Características metodológicas de la investigación social en Internet

Autor: Leonardo Rocco

Licenciado en Sociología de la Universidad de Buenos Aires  
Docente de la asignatura Metodología de la Investigación Social I, II y III (Cátedra Infesta Domínguez), carrera de Sociología, Universidad de Buenos Aires – Argentina  
Correo electrónico: leonardosrocco@gmail.com



parte del ámbito académico y del mercado, como un medio potencial con el cual llevar a cabo investigaciones en el campo de las Ciencias Sociales. Al respecto, enfoques metodológicos diversos e innovadores se están adaptando a las características propias de Internet y los entornos virtuales. En este artículo se explora las ventajas, limitaciones y características de la investigación cualitativa y cuantitativa en medios online.

Palabras Clave: Metodología, Internet, Investigación Social

Abstract:

In the last years we observed a significant expansion of the access to computers and the use of internet across different socioeconomic groups.

This phenomenon allowed social researchers to use this environment as a way for collecting and analyzing a specific kind of data. Academic and market researchers begin to consider internet as an important space for developing social research. Diverse and innovative methodological approaches are being tailored for studying the particular nature of internet and the virtual environments. This paper explores the main characteristics, advantages, and limitations of qualitative and quantitative research for studying online media.

Key Words: Methodology, Internet, Social Research

En la última década asistimos a una expansión significativa en el acceso a la informática y el uso de Internet en diferentes estratos socioeconómicos. Este fenómeno posibilitó la utilización de este medio como forma de recolección de datos así también como un instrumento para el procesamiento de la información. Internet se ha constituido con creciente interés, por



## 1. INTRODUCCIÓN:

Las características que adquiere la investigación en la red ha sido escasamente estudiado en la región pese a la expansión del acceso a Internet en toda América Latina (Dyjament, 2010). Mientras que en la década de 1990 el uso de Internet estaba restringido a una porción reducida de la población, en la actualidad se presenta como un medio de uso extendido para diferentes propósitos y en diferentes estratos socioeconómicos.

La popularización del uso de Internet posibilitó a este medio de comunicación estar actualmente presente en diversas actividades sociales principalmente asociadas a fines instrumentales que están estrechamente relacionadas con el trabajo, la familia y la vida cotidiana de los usuarios (Castells, 2001). Esta expansión de Internet en diversos campos de prácticas sociales posibilitó la utilización de este medio como forma de recolección de datos y análisis de distintos fenómenos sociales emergentes, tanto del medio online como offline. Inicialmente, en las denominadas primer y segunda época de los estudios sociales sobre Internet, las investigaciones se centraron en describir los usos del medio, las características sociodemográficas de sus usuarios y las interacciones sociales online. Actualmente, en la llamada tercera época de este campo de estudios, el foco de atención se ha desplazado

principalmente hacia los aspectos propios de Internet en la vida cotidiana de los usuarios, los vínculos y lazos de las comunidades online con las relaciones offline y la exploración de las modalidades de relaciones sociales que estaría promoviendo o habilitando Internet (Wellman, 2004).

Internet se ha constituido con creciente interés, por parte del ámbito académico y del mercado, como un medio potencial por el cual llevar a cabo investigaciones en el campo de las Ciencias Sociales.

Si bien se han adaptado diversos métodos cualitativos y cuantitativos tradicionales a la investigación online, Internet también da cuenta de formaciones sociales que ocurren solo en la red y forman parte de la especificidad del medio virtual. Aspectos como el estudio de la relaciones sociales online, las singularidades de interacción entre los contextos online y offline, y el rol del investigador en medios virtuales, conforman solo algunos de los problemas en los cuales las metodologías tradicionales encuentran dificultades para dar sustento a las investigaciones sociales en la red (Muñoz, 2007).

En este artículo se explora las ventajas, limitaciones y características de la investigación cualitativa y cuantitativa en Internet. Para ello se llevó a cabo una revisión bibliográfica de artículos referentes

Internet se ha constituido con creciente interés, por parte del ámbito académico y del mercado, como un medio potencial por el cual llevar a cabo investigaciones en el campo de las Ciencias Sociales.

publicados en revistas académicas sobre Ciencias Sociales y metodología.

Características de la investigación social en Internet:

Algunas de las características frecuentemente mencionadas en la bibliografía especializada respecto a la utilización de Internet como medio por el cual investigar fenómenos offline y/o aspectos propios del medio online refieren a las propiedades de la comunicación humana mediada por el ordenador. En este sentido, la característica de la sensación percibida y/o fáctica de Internet como un medio anónimo puede ser útil para indagar diversas prácticas sociales o tópicos

sensibles. Ante la ausencia de un entrevistador u observador también se reduce la perturbación que puede introducir la variabilidad del comportamiento del sujeto ante la presencia física del investigador.

Algunos métodos a través de Internet, como las encuestas o entrevistas asincrónicas, permiten además ser completado en un tiempo y espacio conveniente para el respondiente y la elaboración mayormente reflexiva de sus respuestas.

Por otro lado, mientras en entrevistas convencionales los datos deben ser convertidos de alguna manera a un formato electrónico, en las entrevistas o encuestas mediante Internet los datos pueden ser importados directamente a las herramientas informáticas, volcadas a los procesadores de texto o programas estadísticos sin necesidad de incurrir en el proceso de transcripción de las mismas. Los resultados parciales y finales pueden ser analizados fácilmente y de modo continuo mientras el campo está aún desarrollándose.

Sin embargo, el tópico más debatido y crucial que se menciona como desventaja de los estudios a través de Internet es el sesgo muestral, ya que la población target suele ser más amplia que la muestra que posee acceso a Internet (Danielsson, 2002) exceptuando los estudios que tienen por objetos de análisis a

fenómenos propios del medio online.

En este aspecto, la utilización de entornos online para la investigación se encuentra con la falta de información sociodemográfica de sus usuarios, por lo que la mejor estrategia para obtener una muestra adecuada es a través de sitios de Internet afines a los objetivos de la investigación. De esa manera estaríamos analizando sujetos pertenecientes a grupos sociales relacionados a la temática de investigación y se podría lograr cierta representatividad de los usuarios de Internet (Geiser, 1997).

Si bien la elaboración de la muestra generalizable enfrenta ciertas dificultades, es necesario mencionar que en el caso de los estudios cualitativos muy pocas veces se pretende generalizar, sino por el contrario se utiliza la selección deliberada de personas, casos, escenarios o eventos con el fin de obtener información importante que no podría ser conseguida de otra manera. (Bampton y Cowton, 2002). Las denominadas muestras por conveniencia o por saturación teórica pueden resultar adecuadas para estudios exploratorios, descriptivos, definir hipótesis u otro tipo de usos donde la inferencia estadística desde la muestra a la población no sea fundamental (Fricker y Schonlau, 2002), tal es el caso de la investigación cualitativa.

En el caso de los estudios cuantitativos, la utilización de

encuestas online pueden ser llevadas a cabo a través de muestras probabilísticas o no probabilísticas. En el primer caso, la muestra puede ser realizada, por ejemplo, a través del listado completo de direcciones Email de una población con la cual se seleccionan aleatoriamente las unidades muestrales a las que se les envía una invitación para participar de la encuesta. En cambio, en el caso de las muestras no probabilísticas, abarca a aquellas personas que deciden participar del estudio pero que no fueron seleccionados en particular por el investigador como parte de una

Actualmente algunas compañías de investigación de mercado utilizan un panel de acceso online como una posible solución para evitar muestras sesgadas, en el cual un conjunto de individuos voluntariamente reciben invitaciones a participar en estudios online.





muestra probabilística aleatorizada, tales como las muestras casuales, por bola de nieve o auto-selección por publicidad Web (Karen y Corley, 2007).

Actualmente algunas compañías de investigación de mercado utilizan un panel de acceso online como una posible solución para evitar muestras sesgadas, en el cual un conjunto de individuos voluntariamente reciben invitaciones a participar en estudios online. (Llauradó, 2006)

Investigación cuantitativa en Internet: Las encuestas Online

Esta técnica de recolección en determinadas situaciones se presenta como una alternativa viable a las clásicas encuestas presenciales, telefónicas o auto-administradas en papel.

El uso de cuestionarios online permite recoger casos velozmente y a un costo muy bajo, considerablemente menor que los que implica la utilización de otra herramienta de recolección. Pero si bien las encuestas online producen respuestas más rápidas, no necesariamente presentan una tasa de respuesta más alta que otros tipos de encuestas auto-administradas. Se reporta una gran heterogeneidad en las tasas de respuestas según los diferentes estudios, usualmente éstas son menores al 10%. Los mejores resultados han sido obtenidos mediante encuestas Web en comparación a encuestas por Email (Smee y Brennan, 2000). La falta de respuesta puede ser compensada mediante una ampliación de la muestra, el envío de recordatorios, un diseño atractivo,

incentivos monetarios y otros recursos. Como manera de mejorar la tasa de respuestas también se recomiendan encuestas de un máximo de duración de 10 minutos y aproximadamente un máximo de 15 preguntas. (Madge, 2006)

Mientras que los resultados de las encuestas convencionales deben ser convertido a formato digital para poder ser procesados, en las encuestas online las respuestas de los cuestionarios pueden ser vinculados con menor o mayor facilidad a las herramientas de análisis estadístico, tales como Excel o SPSS. Esta cualidad permite un gran ahorro de tiempo en el ingreso y codificación de datos para el análisis, tabulación y graficación, así como también se evitan errores de transcripción o de interpretación (Madge, 2006).

Se puede encontrar dos grandes tipologías de encuestas online: Encuestas mediante correo electrónico y encuestas mediante sitios web.

El primer caso es la modalidad más simple y rápida, son fáciles de realizar, tienen un bajo costo y requiere pocos conocimientos técnicos. Uno de los principales inconvenientes es la imposibilidad de realizar cuestionarios complejos y la automatización de los caminos de respuestas y validaciones, funciones sólo posibles en las encuestas Web. Asimismo, la transcripción de los resultados a programas de análisis estadístico no es de forma automática. Se prevé también una menor tasa de respuesta en comparación a las encuestas Web debido a la imposibilidad de responder de forma anónima, ya que requiere hacer visible la dirección del correo electrónico del respondiente. (Hui-Chih y Her-Sen, 2007)

En el caso de las encuestas web, éstas son diseñadas como una página y alojada en una dirección de Internet. La invitación a la participación de la misma es recomendable que sea realizada por medio de Email, ya que si bien es posible utilizar publicidades en otras páginas Webs, tiende a incrementar el efecto de auto selección de los participantes resultando una muestra menos representativa. (Llauradó,

2006). Tenemos respecto a las encuestas mediante Email las ventajas adicionales de automatizar el cuestionario para guiar al usuario por los caminos de preguntas adecuados, una mayor sensación de responder anónimamente y los resultados pueden ser utilizados directamente por programas de análisis.

La investigación cualitativa en Internet

Al igual que en la investigación offline, es posible encontrar diversas estrategias metodológicas en la investigación cualitativa online, tales como entrevistas, grupos de discusión y etnografías virtuales.

Las entrevistas online pueden ser divididos en dos grandes tipos: sincrónicas y asincrónicas (Madge, 2006). El primer caso es la que más se asemeja a las entrevistas tradicionales: son en “tiempo real” y localizadas en un lugar, tal como salas de charlas o a través de mensajería instantánea. Tanto entrevistador como entrevistado/s deben estar conectados al mismo tiempo.

En las entrevistas asincrónicas, por el contrario, no suceden en tiempo real, sino a través del uso del Email, mensajes diferidos o foros de discusión.

En cualquiera de los casos mencionados se presenta dos

Al igual que en la investigación offline, es posible encontrar diversas estrategias metodológicas en la investigación cualitativa online, tales como entrevistas, grupos de discusión y etnografías virtuales.

desplazamientos fundamentales en tanto tiempo y espacio (Bampton y Cowton, 2002). Las interacciones entre entrevistador y entrevistado están atravesadas por pausas de diferentes longitudes (desde segundos a días, e incluso interrupciones definitivas), mientras que en término del espacio, la relación entre ambos está mediada por el ordenador, y el entrevistado se encuentra en un contexto ajeno al entrevistador.

Las entrevistas online facilita la recopilación de la información, evitando la transcripción y en algunos casos dando la posibilidad al entrevistado de realizar respuestas elaboradas al poder





releer sus anteriores opiniones y reformular sus respuestas de manera más concisa, especialmente en los casos de entrevistas asincrónicas (James y Busher, 2006). Del mismo modo, la planificación de las respuestas a veces atenta contra la falta de espontaneidad intencionalmente buscada en las respuestas del entrevistado.

Tradicionalmente, una de las fortalezas de las entrevistas presenciales es el lenguaje corporal,

lo que se pierde en las entrevistas online. Sin embargo, se pueden poner en juego una serie de recursos, como los cambios de tema, distintos tipos de respuestas y la utilización de emoticones. En este sentido, la falta de contacto personal y visual puede también posibilitar a la persona expresarse mejor y discutir, lo cual proporciona información más rica en cuanto a la subjetividad de la persona y sus verdaderas emociones.

Otra de las ventajas en la utilización

de entrevistas online refiere a la posibilidad de recoger información de grupos que de otra manera sería imposible recabar por diferentes razones como lejanía, imposibilidad de tiempo para reunirse o accesibilidad limitada.

En el caso de las etnografías virtuales, no hay un consenso claro acerca de qué cambia cuando una etnografía es realizada a través de Internet. Nociones importantes para el entendimiento antropológico, tales como comunidad o campo, son objeto de fuerte debate cuando las etnografías son realizadas en Internet (Beaulieu, 2004). La observación online puede ser llevada a cabo anónimamente y sin informar a las personas objeto de estudio (lo que presenta algunos dilemas éticos) ni perturbar el medio por la presencia física del investigador. Estas características también posibilitan formas de sociabilidad anónimas donde los sujetos pueden recrear su propia identidad. Tanto el investigador como los informantes tienen posibilidad de construir personalidades o identidades ficticias, en donde también se puede abstraer las características físicas o propias del entorno de la persona. En estas etnografías virtuales toman especialmente relevancia las imágenes, elementos centrales en la construcción del discurso.

Sin embargo, algunos autores sostienen que hay que tener

presente el mundo real de quienes estudiamos en el mundo virtual, el contexto cultural, ya que ambos mundos están difuminados e interconectados (Infantes, 2002). El medio virtual no debe ser tratado como una esfera separada de otras actividades sociales, evitando una concepción dialéctica de lo virtual y lo real como experiencias distintas. El ciberespacio es percibido por sus usuarios como un lugar real, donde se desenvuelven nuevas formas de interacción social y representaciones de identidades con consecuencias concretas (Zilli & Sivori, 2010). Existe una relación intrínseca entre la sociabilidad online y offline, no siendo dos formas de sociabilidad excluyentes, sino que el uso de Internet y la constitución de interacciones tienen implicancia y continuidad en las experiencias y vida social de los individuos.

### Conclusiones

Las Ciencias Sociales no deben permanecer ajenas a los diversos campos de prácticas sociales de las cuales Internet forma parte y a su vez opera como un medio constituyente de las mismas.

La investigación cualitativa y cuantitativa mediante Internet presenta características definitivamente novedosas e inherentes al medio virtual que se hace necesario seguir explorando, particularmente en relación al contexto de América Latina. En este

sentido, la característica de bajo costo adquiere particular relevancia, ya que posibilitaría llevar a cabo trabajos de campo en Internet con nula o escasa financiación monetaria que de otra forma sería dificultoso de sustentar.

Sin embargo, la posibilidad de utilización de técnicas de investigación online como forma de recolección de datos y análisis de distintos fenómenos sociales emergentes debe evaluarse en

Las Ciencias Sociales no deben permanecer ajenas a los diversos campos de prácticas sociales de las cuales Internet forma parte y a su vez opera como un medio constituyente de las mismas.

relación a la población de estudio, particularidades y objetivos de cada proyecto de investigación. En el contexto de América Latina adquiere particular importancia la población a ser estudiada y sus características

de acceso a Internet. Pese a la creciente expansión del acceso en la región, la desigualdad de acceso no se expresa solo en relación a la diferencia socioeconómica entre aquellas personas y comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, sino también en relación a las diferencias que hay según la capacidad para utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización tecnológica.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Dyjament, S. 2010. El uso de Internet en América Latina. Revista GPT. Número 6.
- 2- Castells, M. 2001. Multimedia e Internet: El hipertexto más allá de la convergencia. En: La galaxia Internet. Barcelona: Plaza & Janes Editores.
- 3- Wellman, B. 2004. The three ages of internet studies: ten, five and zero years ago. *New Media & Society* Vol 6(1):123–129.
- 4- Muñoz, R. 2007. ¿Nuevos medios o nuevas formas de indagación?: Una propuesta metodológica para la investigación social online a través del foro de discusión. *Forum Qualitative Sozialforschung*. Vol 8, No 3.
- 5- Zilli, B. y Sivori, H. 2010. Sexualidade e regulação de



conteúdos na Internet: uma etnografia de prazeres e perigos. Trabajo presentado en 27ª. Reunião Brasileira de Antropologia, Belém, Pará, Brasil.

6- Madge, C. 2006. Exploring online research methods in a virtual training environment. University of Leicester. Fuente: <http://www.ccsr.ac.uk/methods/publications/> (Consultado el 2-3-2010)

7- Danielsson, S. 2002. The propensity score and estimation in nonrandom surveys: An overview. University of Linköping, Department of Statistics. N° 11 Fuente: <http://www.statistics.su.se/modernsurveys/publ/11.pdf> (Consultado el 2-3-2010)

8- Geiser, T. 1997. Conducting online focus groups: A methodological discussion. Social Science Computer Review. Vol 2 N°15. Pags. 135-144. Fuente: <http://ssc.sagepub.com/cgi/content/abstract/15/2/135> (Consultado el 2-3-2010)

9 – Bampton, R. y Cowton, C., 2002. The E-Interview. Forum Qualitative Social Research Vol 3, N°2 Fuente: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/848> (Consultado el 2-3-2010)

10 – Fricker, D. y Elliott, N. 2002. Conducting Research Surveys Via Email and the Web. Ed. Rand Corporation.

11 – Karen, J. y Corley, Kevin. 2007. E-Survey methodology. Ed. Idea Group Inc.

12 - Llauradó, Oriol. 2006. El trabajo de campo Online: Qué hemos aprendido en los últimos 10 años. Investigación y Marketing, 2006, N° 91, Pags. 25-33. Fuente: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2009766> (Consultado el 2-3-2010)

13- Hui-Chih, Wang y Her-Sen, Doong 2007. Validation in Internet Survey Research: Reviews and Future Suggestions. Ponencia presentada en “40th Hawaii International Conference on System Sciences”. Fuente: <http://ieeexplore.ieee.org/xpl/mostRecentIssue.jsp?punumber=4076361> (Consultado el 2-3-2010)

14- Smee, A. y Brennan, M. 2000. Electronic Surveys: A Comparison of Email, Web and Mail. Ponencia presentada en “ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge”. Fuente: <http://smib.vuw.ac.nz:8081/www/ANZMAC2000/CDsite/papers/s/Smee1.PDF> (Consultado el 2-3-2010)

15- James y Brusher, H. 2006. Credibility, authenticity and voice: dilemmas in online interviewing. Qualitative Research, Vol. 6, No. 3, 403 - 420. Fuente:

<http://qrj.sagepub.com/cgi/content/abstract/6/3/403> (Consultado el 2-3-2010)

16- Beaulieu, Anne. 2004. Mediating Ethnography: Objectivity and the Making of Ethnographies of the Internet. Social Epistemology, Vol. 18, No. 2–3, April–September 2004, pp. 139–163

17 - Infantes, Anastasia. 2002. Nuevas etnografías y ciberespacio: reformulaciones metodológicas. 1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad. Fuente: <http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/g10tellez.htm> (Consultado el 10-6-2010)



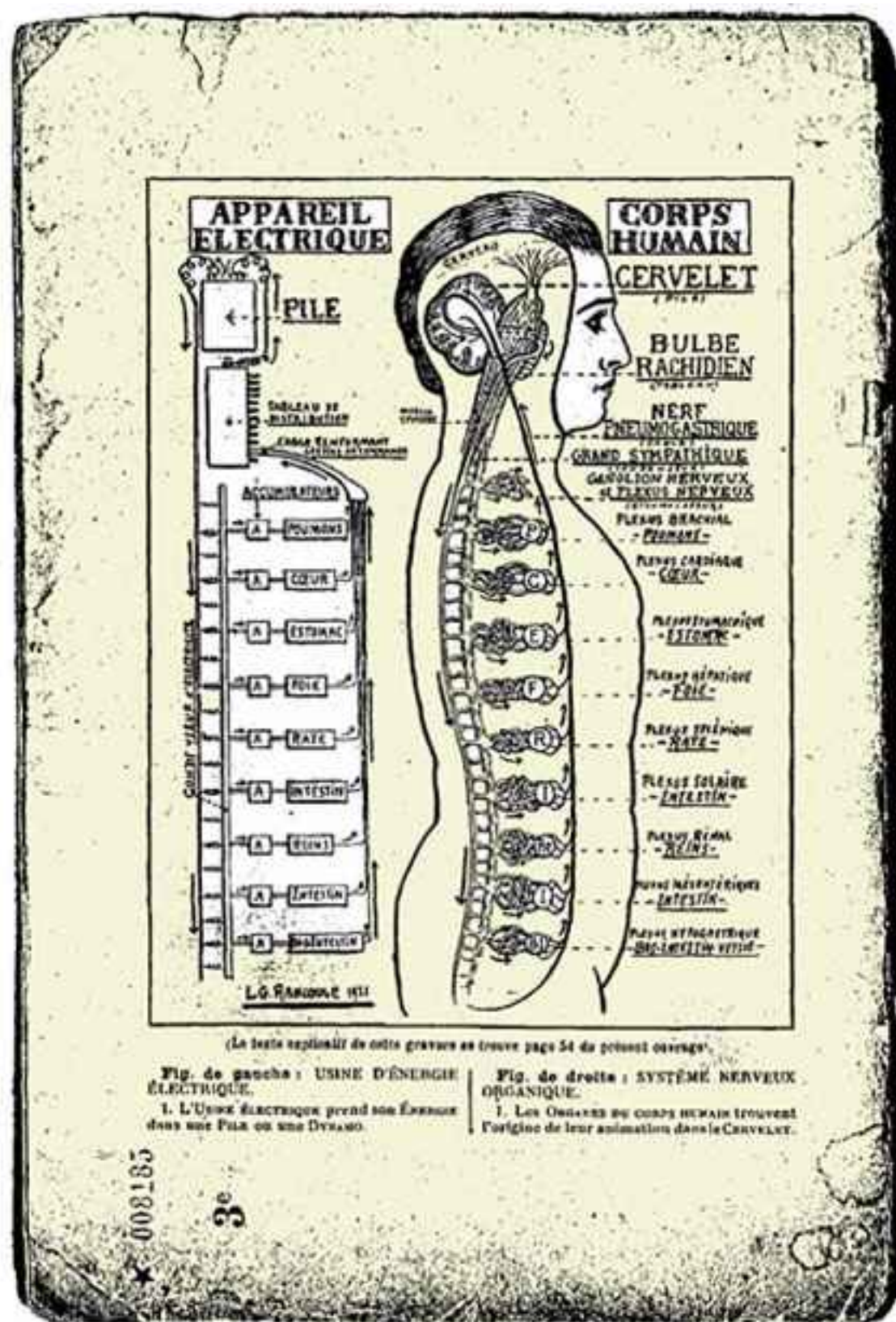
Cinco Hipótesis sobre el Trabajo Informativo

# Aproximaciones a la caracterización del mundo laboral en el Capitalismo Cognitivo

Autor: Mariano Zukerfeld

Licenciado en Sociología de la Universidad de Buenos Aires, Magíster en Sociología y Ciencia Política (Flacso), Actual doctorando en Ciencias Sociales (Flacso).

Instituto de Investigaciones Gino Germani, Carrera de Sociología, Universidad de Buenos Aires.  
Correo electrónico: marianozukerfeld@gmail.com



El presente trabajo presenta cinco hipótesis muy generales respecto de la noción de Trabajo Informativo. Ésta, por su parte, intenta analizar los rasgos de las actividades laborales prototípicas de la presente etapa, el Capitalismo Cognitivo. La primera idea consiste en señalar que el advenimiento del Trabajo Informativo se produce junto y de manera inseparable al ascenso de actividades laborales de signo opuesto: las del trabajo manual precario. En segundo lugar, tratamos de hipotetizar que esos dos tipos de empleos que crecen en la presente etapa se confunden dentro del mismo sector de la economía; el sector servicios. A su vez, tratamos de sugerir que el trabajo informativo produce bienes y no servicios. Por ende, argumentamos a favor de la necesidad de mensurar un cuarto sector de la economía, el Sector Información. En tercer lugar, presentamos dos ideas respecto de la particular relación que el trabajador informativo tiene con su medio de trabajo. Por un lado, la ambivalencia de sus herramientas: usadas dentro, pero también fuera de la jornada laboral. Por otro, la escasa importancia de la propiedad de esos medios de trabajo. Los trabajadores informativos pueden ser o no los dueños de sus PC's sin que eso signifique una gran modificación en su nivel en la estratificación social. En cuarto lugar señalamos los rasgos de la subjetividad del trabajador informativo -maleabilidad, multiespecialización flexible, etc.- que quizás puedan describirse con la idea de subjetividad windows. Finalmente señalamos, siguiendo a varios autores, que el control es la forma prototípica en la



que se ejerce el poder sobre los trabajadores informacionales, en detrimento de la disciplina que caracterizaba al trabajo industrial.

**Palabras Clave:** Trabajo Informacional, Capitalismo Cognitivo, Bienes Informacionales- TIC's

**Abstract:**

This paper presents five very general hypotheses about the notion of Informational Labor. This concept, in turn, attempts to analyze the characteristics of the prototypical work activities of this phase, the Cognitive Capitalism. The first idea is to point out that the advent of informational labor occurs together, inseparably with the rise of work activities with opposite sign: the precarious manual labor. Second, we try to hypothesize that these two types of jobs that grow in this stage are mixed within the same sector of the economy, the so called Services Sector. Moreover, we try to suggest that the informational labor produces goods and not services. Hence, we argue for the need of measuring a fourth sector of the economy, the Information Sector. Third, we present two points on the particular relation that the informational worker has with the means of production. On one hand, the ambivalence of its tools: used during but also before and after working hours. On the other hand, the limited importance of the ownership of the means of production. Informational workers may or may not own their PC's

without this meaning a change in their level of social stratification. The fourth hypothesis, highlights the features of informational workers subjectivity –e.g. malleability, multiskilling, etc.-, which may be described with the idea of “windows subjectivity”. Finally we state, according to several authors, that “control” is the typical form in which power is exercised on informational workers, to the detriment of the discipline that characterized the industrial work.

**Key Words:** Informational Work, Cognitive Capitalism, ICT, Informational Goods

**Introducción:**

Este artículo se inserta en un conjunto de producciones orientadas a caracterizar al llamado Capitalismo Cognitivo

(Blondeau, 1999; Boutang, 1999; Corsani, 2001, 2003; Dyer Whiteford, 2000; Rullani, 2000, Vercellone, 2000; Rodríguez y Sánchez, 2000), que, esquemáticamente, comienza a tomar forma a mediados de los años 1970. En particular nos interesa enfocarnos en las transformaciones que en el mundo del trabajo se vienen produciendo junto con el advenimiento de las tecnologías digitales. Para eso, utilizamos la noción de Trabajo Informacional. Consideramos Trabajo Informacional a las tareas productivas de aquellos trabajadores que utilizan como principal medio de trabajo un Bien Informacional secundario (por ejemplo, una PC) y que obtienen como producto un





Bien Informacional primario (cualquier ente hecho puramente de bits: textos, programas de computadoras, comunicaciones digitales, audio, imágenes, etc. (Para un mayor desarrollo de la noción de Bienes Informacionales, vid. Cafassi, 1998; Zukerfeld, 2007). Programadores, diseñadores gráficos, 'data entry', y aún músicos –en el caso de ser sesionistas- o periodistas, -en su faz de redactores- representan ejemplos de este tipo de trabajadores. Hasta ahora hemos definido y analizado el concepto basándonos en dos trabajos de campo, uno con músicos (Zukerfeld, 2007) y otro con trabajadores de Call Centres (Morayta, Pirillo y Zukerfeld, 2008). De estas experiencias, junto con las fuentes secundarias, surgen las hipótesis que se plantean a continuación.

En particular nos interesa enfocarnos en las transformaciones que en el mundo del trabajo se vienen produciendo unto con el advenimiento de las tecnologías digitales.

## I. Dicotomización de la fuerza de Trabajo.

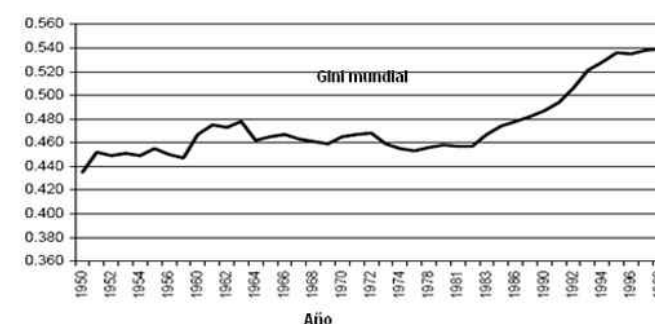
Esta sección presenta dos hipótesis sobre el marco general, la escenografía en la cual florece el trabajo informacional. En efecto, para entender esta categoría es necesario mirar más allá de ella, hacia las tendencias generales de la fuerza de trabajo en el período que va desde mediados de los años 1970 hasta la actualidad. Aunque de manera breve y tosca, eso hacemos aquí. En primer lugar, tratamos de sugerir que la emergencia y crecimiento cuantitativo del trabajo informacional se da conjuntamente con el avance de un sector de la fuerza de trabajo que posee atributos simétricamente opuestos: los trabajadores manuales precarios. En segundo lugar, intentamos proponer que ambos fenómenos no sólo son simultáneos, sino que el uno es imposible sin el otro: el crecimiento del trabajo informacional, en el contexto económico y político que históricamente lo vio nacer, necesitó del insumo de los trabajadores manuales precarios.

a) Polarización entre de dos segmentos de la fuerza de trabajo con rasgos opuestos

Aunque convendría hacer un examen más detenido, al efecto de este breve artículo nos basta con mostrar algunos indicadores sobre distribución del ingreso a nivel

mundial. Como primera aproximación, podemos ver que el coeficiente de Gini entre no ponderado a nivel mundial –que da más peso a las naciones o regiones que a los individuos- muestra una creciente disparidad entre los países desde comienzos de los años '80.

Gráfico N° 1  
Evolución del coeficiente de Gini (no ponderado, a nivel mundial, segunda mitad del siglo XX)



Fuente: Milanovic, 2001: 21.

Es interesante constatar que esa tendencia no sólo se verifica entre países, sino incluso al interior de los más desarrollados. Para ser claros, las naciones más igualitarias lo siguen siendo, pero en los inicios de capitalismo cognitivo presentan una leve tendencia hacia una mayor polarización interna, como podemos ver en el gráfico nro. 2

Gráfico N° 2  
Evolución del coeficiente de Gini en los países más igualitarios.  
Fuente: Smeeding, 2002:43

Pero el caso más interesante es, a la vez, el del país que origina las transformaciones tecnológicas



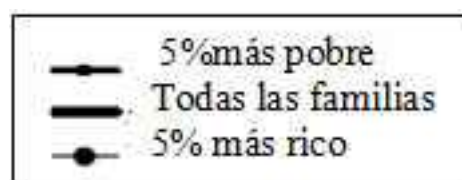


y jurídicas que dan origen al capitalismo cognitivo: En efecto, en los EE.UU., el país más importante del mundo, es donde la tendencia hacia la polarización de los trabajadores, como oposición a lo que había ocurrido en el período previo, toma forma concreta de manera palmaria. En el cuadro nro. 3 vemos esta tendencia basados en la distribución del ingreso hogareño por percentiles.

Gráfico N° 3

Tendencias en el ingreso hogareño, por percentiles según distribución del ingreso

(EE.UU., 1973=100)



Fuente: Smeeding, 2002:44

El gráfico se comprende fácilmente. Los ingresos del promedio de los hogares norteamericanos se han incrementado de manera sostenida en los últimos 60 años (Autor et. al, 2006). De hecho, durante el período 45-75, los ingresos de los hogares más pobres tendían a crecer algo más que los de los hogares más ricos. Sin embargo, a partir de fines de los 70 se produce una profunda dicotomización. Los ingresos de los sectores más bajos descienden –en el gráfico aparece el 5% más pobre, pero la situación del 20% menos favorecido es similar vid. Burtless, 2007:6-, mientras los de los más ricos crecen más que la media.

Aunque, insistimos, se trata de medidas provisionales e insuficientes, los datos reflejan la consitución de dos segmentos de la fuerza de trabajo. De manera simplificada, puede decirse que desde mediados de la década de 1970 viene produciéndose, a nivel mundial, un crecimiento de la polarización entre, de un lado, trabajadores incluidos, hipercalificados que operan en procesos con una elevada productividad y, de otro, trabajadores excluidos, desafiados que laboran en condiciones de precariedad permanente, desempleo crónico, etc. Naturalmente, los primeros tienden a vincularse con lo que llamamos trabajo informacional mientras los segundos se asocian al trabajo manual precario., aunque la asociación no es, en modo alguno exacta.

b) Dependencia del Trabajo Informacional respecto del Trabajo manual precario

Ahora bien, el punto clave no está en la existencia de esos dos segmentos, en la constatación de dos tipos de dinámicas laborales, sino en la relación que ambos tipos de procesos productivos tienen el uno del otro. Los dos segmentos característicos de la fuerza de trabajo no sólo son paralelos, sino complementarios: el desarrollo del Trabajo Informacional se da en regiones nacionales o supranacionales que dependen también del segmento menos calificado de la mano de obra (Castells, 2006:234). El ejemplo más conocido es el caso de Nike, una empresa que ante todo vende conceptos, trademarks, diseños, esto es, productos del trabajo informacional. Pero el complemento necesario –extremo, en este caso es el del trabajo manual precario. Como es sabido, las subcontratistas de Nike se basan en el trabajo infantil y semiesclavo para bajar los costos. Los trabajadores de Vietnam, por ejemplo, cobran entre 1,60 y 2,25 dólares por día lo que, evidentemente, no les alcanza para alimentarse. (Rifkin, 2000: 75) Con la pirámide de subcontratación del toyotismo ocurre algo relativamente similar (Gounet, 1998), o con el diseño y concepción de diversos productos en las computadoras del primer mundo y su elaboración en maquilas mexicanas (De la Garza

Toledo, 2006). Es posible pensar, a su vez, que el crecimiento de sectores poderosos en el trabajo informacional como los de Bangalore en la India –o en Brasil o Sudáfrica- cuenta con una especie de subsidio indirecto. En efecto, mediante el trabajo barato de los trabajadores manuales precarios que producen los elementos que consumen los trabajadores informacionales locales, se baja el salario de éstos. Finalmente, para el caso mencionado de los EE.UU., es interesante que 2/3 de la desigualdad salarial se explican por el trabajo precario de los inmigrantes ilegales. Nuevamente, parece haber un subsidio indirecto, en el que la competitividad de los trabajadores informacionales norteamericanos tal vez tenga como uno de sus elementos constitutivos al abaratamiento de las mercancías y servicios que ofrecen los inmigrantes ilegales a niveles muy inferiores a los que aceptarían los obreros norteamericanos.

En fin, esta necesidad del Capitalismo Cognitivo de combinar el trabajo informacional y el trabajo manual precario parece cristalizarse en dos tipos tipos de ámbitos de acumulación de capital en los que hay una importante presencia del Trabajo Informacional:

i) Los ámbitos de acumulación supranacionales que reúnen legalmente –inmigrantes del oeste de la UE, inmigrantes legales del NAFTA- e ilegalmente –inmigrantes

Ambito Supranacional	Trabajo Informacional	Trabajo precario manual
Unión Europea	Europa del Oeste	Legal: Europa del Este, este asiático Ilegal: Inmigrantes Africanos
Nafta/Bilaterales	EE.UU, Canadá	Legal: México y Centroamérica, este asiático Ilegal: México y Centroamérica

ilegales a los EE.UU. e inmigrantes africanos a la UE- y a los dos segmentos de la fuerza de trabajo mediante la circulación de personas y mercancías (Inigo Carrera, 2003)

#### Gráfico N° 4

Ámbitos de acumulación supranacionales en el Capitalismo Cognitivo

Fuente: Elaboración propia

ii) Los ámbitos de acumulación nacionales con enormes masas de trabajadores y una gran polarización interna: China, India, Brasil, Rusia y quizás México y Sudáfrica. Nótese que son estos los países ascendientes del capitalismo cognitivo, aquellos que aparecen como más dinámicos en cuanto a su crecimiento. Son los que combinan trabajadores altamente calificados, polos de desarrollo tecnológico, con enormes masas excluidas. Pese a la mejoría en la distribución del ingreso que el crecimiento del producto ha llevado a estas naciones, ésta sigue siendo terriblemente dispar en ellas. Aún hoy se trata de países mucho más injustos que las potencias del capitalismo industrial. De hecho, el

caso de EE.UU. tiene algo en común con estos países: su estructura productiva debió empeorar la distribución del ingreso para al liderar el capitalismo cognitivo.

En síntesis, la polarización entre dos clases de trabajadores –informacionales y precarios- y, por ende, una distribución del ingreso regresiva, parecen ser un rasgo de los ámbitos de acumulación de capital que lideran los procesos productivos informacionales.

#### II. La aparición de un cuarto sector de la economía

a) Heterogeneidad del sector servicios

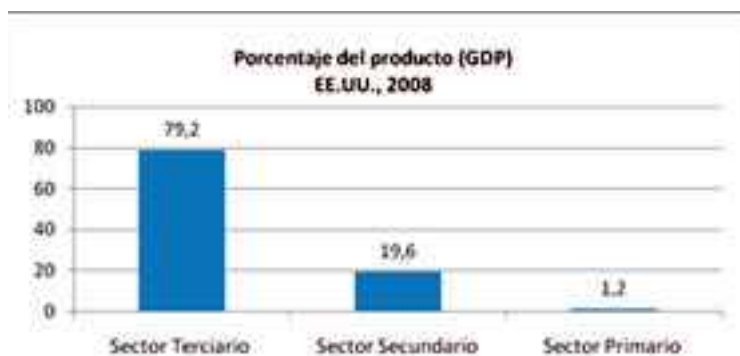
Es habitual señalar que las sociedades del capitalismo cognitivo están caracterizadas por el hecho de que partes crecientes del empleo y el producto se originan en el llamado sector servicios o terciario. Por ejemplo, podemos ver el origen del producto norteamericano en 2008.

#### Gráfico N° 5

Aporte al producto de los distintos



## sectores económicos



Fuente: Elaboración propia en base a datos del NBER

Efectivamente, el llamado sector servicios explica casi el 80% de la riqueza producida por los EE.UU. Sin embargo, la magnitud del sector esconde una gran heterogeneidad y una considerable polarización. De hecho, y este es el punto aquí, el tradicional sector servicios incluye, en su seno, los dos tipos de trabajo que caracterizan al capitalismo cognitivo: El trabajo informacional y el trabajo manual precario. En efecto, el sector servicios, originado como una categoría residual (Castells, 2006) agrupa todo lo llamado –con cierta imprecisión– “inmaterial”. Por ende, todo el Trabajo Informacional entra dentro del sector servicios. Consecuentemente, el crecimiento del sector servicios se usa para mensurar el grado en que una sociedad es post-industrial o parte de la sociedad del conocimiento, informacional, etc. Hay un fuerte consenso en este sentido entre numerosos autores (Bell, 1976; Touraine, 1969; OCDE, 1981, 1996). Esto es en parte acertado. Es cierto que crece y se consolida un sector

basado en la producción y distribución de información digital –bienes informacionales primarios–: programadores, diseñadores, analistas de sistemas, operadores de call centers, etc. Así, como el Trabajo Informacional supone mejores salarios, más innovación, etc. se saluda el crecimiento del sector servicios.

Sin embargo, el sector servicios engorda también por los servicios precarios, las ventas ambulantes, el servicio doméstico, los comercios por cuenta propia y un sinfín de ocupaciones asociadas a la informalidad –limpiavidrios callejeros, cartoneros o cirujas, etc.–

No es difícil notar que estas actividades son los simétricos opuestos del trabajo informacional en términos de calificación, productividad, valor agregado, etc. Así, la polarización que veíamos en el punto anterior tiene su base principal al interior del sector servicios. Ahora bien, resulta evidente que esta consolidación de por lo menos dos grupos al interior del enorme y heterogéneo sector servicios amerita preguntarse si tiene sentido seguir considerándolo como un todo indiviso. En este sentido, el defecto más notable que tienen los análisis sobre la relación entre tecnologías digitales y trabajo es una suerte de anacronismo invertido. Mientras la lectura anacrónica consiste en adjudicar al pasado las ideas del presente los analistas actuales describen el presente con

categorías que funcionaban en una etapa histórica anterior. Esto es, aún los sociólogos y economistas que aceptan las novedades que trae aparejadas la llegada del capitalismo cognitivo, siguen pensándolo con las nociones del capitalismo industrial. Típicamente, esto ocurre con división de la actividad económica en tres sectores. Emanada de los trabajos de Clark, Fourastie y Kuznets, es un producto del capitalismo industrial y, particularmente, del siglo XX. Así como un cambio de época significó la llegada de este tipo de concepciones, otro vino a traer su fin.

Aunque varios trabajos hablan de un sector cuaternario –p.ej. Kenessey (1987)–, compuesto, dicho mal y pronto, por los servicios más calificados y mejor retribuidos, en esa concepción sigue sin distinguirse lo que para nosotros es central: que algunos de esos trabajadores producen información digital (un bien replicable con costos cercanos a 0, regidos por las normas de la propiedad intelectual, etc) y otros producen auténticos servicios (actividades que se agotan, cuyo costo de reproducción es equivalente en cada unidad). Parece mucho más conducente caracterizar al cuarto servicio como sector Información Digital o de Información, a secas. Más allá de la adecuación teórica de esa propuesta, hay que decir que las estadísticas de los EE.UU. –siguiendo los trabajos de

Machlup (1958) y Porat (1977)- ya consideran y miden este sector información. Aunque restan algunas precisiones y discusiones, esta parece la dirección en la que hay que avanzar. Una vez definido el sector información, parece natural caracterizar como trabajadores informacionales a aquellos que laboran en él. Dicho de otro modo, las consideraciones sobre el trabajo informacional no pueden más que ser precarias hasta que los sistemas estadísticos registren con claridad y uniformidad a este sector información. En síntesis, la de Servicios no sólo es una categoría imprecisa, sino que presenta a los fenómenos contradictorios como portando las mismas características. Pero además de las variaciones a más importante que hace que el Trabajo Informacional deba separarse de los "otros" Servicios.

b) Los productos del Trabajo Informacional son bienes y no servicios.

La noción de servicios refiere a actividades que se agotan en el acto mismo de producirse, que no pueden circular de manera independiente al momento de su producción. Por ejemplo, esto ocurre con una unidad de trabajo doméstico o de un médico (desde nuestra perspectiva no interesa en primera instancia si es una actividad altamente calificada o no, sino si tiene esos rasgos de los servicios). Una consecuencia de tales rasgos

es que la producción de unidades adicionales implica costos similares a los de producir la primera unidad. La segunda consulta del médico o la segunda hora de limpieza de la empleada doméstica les significan a estos trabajadores un esfuerzo similar a las primeras. Los bienes, en general, se definen por su existencia autónoma, por su posibilidad de separarse del contexto de su producción. Pero los bienes informacionales, en particular, agregan una diferencia que los aleja de los servicios aún más que al resto: pueden copiarse con costos cercanos a 0: son replicables. Más aún, están regidos por la propiedad intelectual –por los derechos de autor y el copyright, más específicamente-. Así, aunque una hora de un psicólogo y un programa de software sean igual de esquivos al tacto, es un error severo considerarlos servicios a ambos. El primer trabajo lo es, el segundo no. El primero es, efectivamente, inmaterial. El segundo, no (Cafassi, 1998). Se objetiva en como información digital y tiene todas las propiedades de un bien. Consecuentemente, en el Trabajo Informacional, por definición, el resultado es un Bien –que puede o no tener como complemento un servicio-.

III. Las particularidades de la relación del Trabajador Informacional con el medio de trabajo

a) Ambivalencia del medio de trabajo

Los bienes informacionales que utiliza el capital en contra del trabajador informacional son usados por éste para fines diversos de los de la empresa, fuera del tiempo que pasa bajo el mando de ésta. Eso significa, en la mayoría de los casos, (como en el de los músicos o los empleados de los call centers) que los trabajadores utilizan las mismas herramientas que los subyugan en su jornada laboral por fuera de ella y, de hecho, como instrumento fundamental en la organización de las luchas contra las empresas. El diseñador gráfico explotado mediante la PC la usa para navegar en redes sociales. El periodista, para escribir ese libro que sueña con publicar. Aún los trabajadores de los call centers organizan su resistencia mediante páginas web, blogs y similares. Evidentemente, se trata de un vínculo impensable entre un trabajador fordista y un torno. El medio de trabajo surca la jornada laboral y la une con el tiempo de ocio.

b) Propiedad del medio de trabajo  
La propiedad de medios de producción no es la clave para comprender la estratificación social ni el acceso de los sujetos a los recursos. Los trabajadores informacionales que no son propietarios de medios de producción no están por ello en circunstancias desfavorables. Pero, especialmente, los trabajadores



informacionales que sí son propietarios de sus medios de trabajo no se libran en modo alguno de la explotación por esa posesión. El lugar que un grupo de trabajadores informacionales ocupa en la estratificación social depende cada vez menos de la propiedad de activos físicos.

#### IV. Subjetividad Windows

Los trabajadores informacionales tienen una subjetividad productiva preparada para lidiar con numerosos estímulos superficiales, efímeros y simultáneos (Subjetividad Windows). En efecto, la subjetividad productiva de los trabajadores informacionales presenta un alto grado de indeterminación. En primer lugar, debe ser flexible y estar preparada para cambios permanentes, reentrenamiento, capacitación constante, cambios de empleo, etc. (Coriat, 1992). Es decir, debe poder lidiar con una diversidad de estímulos diacrónicos.

Los trabajadores informacionales tienen una subjetividad productiva preparada para lidiar con numerosos estímulos superficiales, efímeros y simultáneos.

Pero, más interesante es que esa subjetividad productiva debe enfrentarse a una simultaneidad de estímulos en términos sincrónicos. Los trabajadores de los call centers –pero también programadores, diseñadores gráficos y aún investigadores- operan con decenas de ventanas abiertas simultáneamente en sus PCs, a la vez que hablan con el cliente, escuchan a sus compañeros, supervisores, etc. En cualquier caso, es de esperar que el acostumbramiento a un conjunto de estímulos numerosos, efímeros y cambiantes marque indeleblemente las capacidades productivas de estos trabajadores. Nuestro trabajo de campo con empleados de call centers mostró que esta modalidad se vuelve difícilmente compatible con la lógica del estudio universitario: atención focalizada en el libro como único estímulo, concentración por períodos prolongados en una línea argumental, etc. Esta subjetividad también se construye por fuera de la jornada laboral. TV, publicidad, celulares, etc. La inmediatez, la velocidad, el carácter efímero, múltiple y poco profundo de los estímulos se opone a la racionalidad focalizada y sistemática del capitalismo industrial y aún de épocas anteriores (de distintos modos esto es señalado por Lyotard, Bauman, Sennett, entre otros).

V. El Control como mecanismo prototípico de poder  
En cierta medida, parece

corroborarse la idea de Deleuze (1995) de que el mecanismo de poder característico en las relaciones laborales actuales es el control, frente a la foucaultiana disciplina del capitalismo industrial. Mientras ésta última gobernaba mediante la rigidez y la pauta extrema, el control puede definirse como un mecanismo basado en regular la diferencia, con el objetivo de capturar el potencial de lo múltiple y ponerlo al servicio del orden vigente. No se trata, entonces, de reducir lo diverso a la unicidad férrea ni de aplastar la pluralidad, sino de gestionarla y, manteniéndola domesticada, canalizar sus energías productivas. Por eso, quizás el aspecto más notable del control sea que actúa bajo la apariencia de dar libertad a los sujetos que domina: deja hacer, incentiva la iniciativa personal, rechaza las rigideces. Lo que propone es “...dejar que la gente haga y las cosas pasen, que las cosas transcurran, dejar hacer, pasar y transcurrir, significa esencial y fundamentalmente hacer de tal suerte que la realidad se desarrolle y marche”(Foucault, 2006: 86). El control estimula el empleo de la mayor diversidad posible de caminos, descongestiona las avenidas disciplinarias e invita recorrer las callejuelas de la creatividad individual. El rendimiento de cuentas sólo se dará al final del trayecto, en el punto de llegada. Mientras este sea válido desde los estándares del mecanismo de control, las transgresiones de los

procedimientos formales serán silenciosamente aprobadas. Esta descripción parece verificarse en la cotidianeidad de los trabajadores informacionales. La rigidez de los horarios y los procedimientos queda de lado para programadores y brokers, para diseñadores gráficos y periodistas: mientras se cumpla el objetivo, las rigideces del trayecto se aflojan. Notablemente, los trabajadores informacionales no sufren mayores presiones respecto de su apariencia: el overol industrial deja lugar a la multiplicidad de apariencias de la que gusta la posmodernidad.

#### Conclusiones:

En este breve trabajo hemos intentado hipotetizar que:

i) En el Capitalismo Cognitivo se produce una polarización de la fuerza de trabajo entre Trabajadores Informacionales, en un extremo, y un conjunto de trabajadores manuales, excluidos o desempleados crónicos. Ambos segmentos de la fuerza de trabajo son complementarios, como se observa mediante los flujos legales e ilegales de mercancías y sujetos.

ii) Ambos tipos de trabajo suelen ser considerados en los sistemas estadísticos como parte del Sector Servicios. Esto es insostenible. En realidad, el Trabajo Informacional produce Bienes y no Servicios, y más específicamente, produce unos bienes muy particulares. Por eso, es necesario

analizar al Trabajo Informacional en el marco de una Sector Información abandonando el esquema de tres sectores del Capitalismo Industrial.

iii) El medio de trabajo –PC's o artefactos similares- es ambivalente: es utilizado por fuera de la jornada laboral para fines distintos de la producción económica. A su vez, la propiedad de los medios de producción no es el factor principal que explica la estratificación ni la explotación de los Trabajadores Informacionales

iv) Los Trabajadores Informacionales poseen una Subjetividad Windows: están preparados para recibir y manipular una serie enorme de estímulos efímeros y variables, en dos planos temporales. En términos diacrónicos, se trata de la capacitación permanente, la flexibilidad, etc. En términos sincrónicos, se obra la división de la atención entre una serie de estímulos simultáneos, de ventanas abiertas, en sentido metafórico y real.

v) El mecanismo de poder prototípico del Trabajo Informacional es el Control: la gestión por resultados, la libertad del proceso, el gesto descontracturado. Sin embargo, en algunas formas de Trabajo Informacional se combina con la Disciplina de manera complementaria.

#### Bibliografía

AUTOR, David H., KATZ, Lawrence F. y KEARNEY, Melissa

S. (2006) "The Polarization Of The U.S. Labor Market," *American Economic Review*, 2006, v96(2,May), 189-194.

BELL, Daniel (1976), *El advenimiento de la sociedad post-industrial*, Alianza Editorial, Madrid.

BELZUNEGUI, (2002) *Teletrabajo: Estrategias de flexibilidad*, Madrid, Consejo Económico y Social de España.

BLONDEAU, Olivier, (1999) "Génesis y subversión del capitalismo informacional", en Rodríguez, Emanuel y Sánchez, Raúl (Compiladores) *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*, Madrid, Traficantes de Sueños.

BOUTANG, Yann Moulier, (1999) "Riqueza, propiedad, libertad y renta en el capitalismo cognitivo" en: Rodríguez, Emanuel y Sánchez, Raúl (Compiladores) *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*, Madrid, Traficantes de Sueños.

CAFASSI, Emilio (1998) "Bits, moléculas y mercancías" en Finquelievich y Schiavo (compiladoras) *La ciudad y sus TICs: tecnologías de información y Comunicación*, Universidad Nacional de Quilmes, Bs. As.

CASTELLS, Manuel, (2006) *La era de la información*, tomo I, México DF, Siglo XXI.

CIVIT, Cristina y MARCH, Montserrat (2000) *Implantación del teletrabajo en la empresa*, Gestión 2000, Barcelona.

CORIAT, Benjamín, (1992) *El taller y el robot*, México, Siglo



XXI.

CORSANI, Antonella, (2003) "La hipótesis del capitalismo cognitivo" en: Cocco, Giuseppe; Patez Galvao; Alexander; Silva, Gerardo, Capitalismo Cognitivo, Rio de Janeiro, DP&A.

DAVID, Paul y FORAY, Dominique (2002) Economic fundamentals of the knowledge society, Stanford working papers nro 02003, Stanford.

DELEUZE, Gilles (1995) "Post Scriptum sobre las sociedades de control" en

Conversaciones 1972 - 1990, Valencia, Pretextos.

DI MARTINO, Vittorio (2004)

"El teletrabajo en América Latina y el Caribe" Centro

Internacional de Investigación y desarrollo de Canadá.

FOUCAULT, Michel (2006) [1977-1978] Seguridad

Territorio, Población: Curso en el Collège de France: Buenos

Aires, Fondo de Cultura Económica.

HARDT, Michael y NEGRI, Antonio, (2004) Imperio, Buenos Aires, Paidós.

HILL, Peter (1999). Tangibles, Intangibles and Service: A New

Taxonomy for the Classification of Output. The Canadian Journal

of Economics, 32(2), 426-446.

KENESSEY, Zoltan (1987) "The primary, secondary, tertiary and

Quaternary sectors of the economy" en Review of

Income and Wealth, 1987, vol. 33, issue 4, pages 359-85

KUZNETS Simon (1953) Economic Change, Norton, New York.

LAZZARATO, Mauricio, (1996),

"Inmaterial Labor" en Virno y Hardt (comps) Radical Thought in Italy, Minneapolis, University of Minnesota Press.

y NEGRI, Antonio (2001) Trabajo inmaterial Formas de vida y

producción de subjetividad, Río de Janeiro, DP&A Editora.

MACHLUP, Fritz. (1962) The Production and Distribution of

Knowledge in the United States, Princeton University Press,

Princeton, Nueva Jersey

MASUDA, Yoneji (1981) The information society as

postindustrial society, World Future Society, Washington D.C.

MORAYTA, Isabel; PIRILLO, Julieta; y ZUKERFELD, Mariano

"Disciplina y Control en los call centers", Publicado por la

cátedra Informática y Relaciones Sociales, Facultad de Ciencias

Sociales, UBA.

# El portal de intercambios digitales YouTube como promotor en la construcción de nuevas socialidades

Autor: Sebastián Castro Rojas  
Dr. en Comunicación Social por la Universidad Nacional de Rosario (UNR)  
Escuela de Comunicación Social, Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. UNR  
Correo electrónico: srcastro@unr.net.ar



de la llamada web 2.0, o, "tercer entorno" en donde todos son creadores y se problematiza, advierte que aún los usuarios están lejos de ser participantes activos o prosumidores. Sin embargo, se describen los usos y los consumos que los sujetos realizan de estos dispositivos tecnológicos y como se pueden reconocer nuevas formas y maneras de socialidades activas en la web.

Palabras Claves: Consumo – tic – lazo social.

## Abstract

In this work there is an analysis of websites and YOUTUBE digital communication. A description of its interface and each of the social and technological aspects of the exchange platform is done. Moreover, the potentials of the so called "tercer entorno" are described. This analysis also warns that users are far from being active participants. However, there is a description of people's uses and consumption of technological devices.

Key words: Consumption - ITC - social links

Este artículo aborda el análisis del sitio web de intercambio y comunicación digital YouTube. Se realiza la descripción de su interface y cada uno de los aspectos sociales y tecnológicos que la plataforma de intercambio de productos digitales posee.

En segunda instancia se describen las potencialidades



El portal de intercambios digitales YouTube como promotor en la construcción de nuevas socialidades.

## 1.- Introducción

Realizar un acercamiento al dispositivo de intercambio digital YouTube nos remite en primer lugar a realizar algunas aproximaciones conceptuales que nos permitan abordar el fenómeno. En el marco del proyecto “Interfaces en pantallas: Mapas y Territorios (Celulares, TV y PC) 2007 2010” se han trabajado algunas consideraciones que sirven para reflexionar sobre el fenómeno de la mediatización y las interfaces que serán utilizados de manera operativa para enmarcar la mirada.

Para pensar la mediatización se parte de la consideración de la especificidad semiótica de las pantallas en el contexto actual del proceso de mediatización. El marco general en que se sitúa el análisis del proyecto corresponde a una caracterización general de los mecanismos de generación del sentido en la actualidad, esto es, en un periodo particular de la modernidad, el “actual”, que es considerado desde diversos puntos de vista por distintos autores. Ya se lo nombre como “posmodernidad”, “tardomodernidad”, “sobremodernidad”, “modernidad líquida”, etc., la referencia es al periodo histórico que, luego de la caída del Muro de Berlín, inicia una nueva era marcada, en términos

generales, por cambios en los procesos productivos a nivel global, por nuevas formas del ejercicio político y por modificaciones profundas en la constitución del lazo público.

En dicho marco, la hipótesis de trabajo es que uno de los aspectos ineludibles a la hora de la caracterización de dicho estadio del proceso de modernización tiene que ver con la creciente complejización de la mediatización.

## 2.- Desarrollo

### 2.1 Antecedentes teóricos.

En un principio, para abordar los fenómenos mediáticos actuales hay que especificar las peculiaridades del actual momento del proceso de mediatización y ubicarlos en una secuencia histórica de larga data que tuvo en la escritura, hace unos cinco milenios, la primera manifestación de la magnitud de las modificaciones producidas por una, desde entonces, ininterrumpida exteriorización de los procesos cognitivos. En los últimos 50 años de esa historia puede detectarse una creciente asimetría entre las gramáticas de producción y de reconocimiento que, luego de un dilatado período de convergencia entre oferta y demanda asentado en la consolidación de la televisión histórica cuyos antecedentes se remontan a la segunda posguerra, ya durante los setenta y a mediados de los ochenta del siglo XX mostraba

síntomas de divergencia produciendo, en el campo de los estudios comunicacionales, un reception-turn (Veron, 2007). La multiplicación de señales, el desarrollo de soportes tecnológicos cada vez más personalizados, el mercado de los dispositivos y las prácticas a ellos asociadas (control remoto, videocasetera), etc., produjeron “ruidos” entre producción y consumo y posicionaron el lugar del receptor como un ámbito de paulatina libertad (libertad de grabar interrumpiendo las grillas de programación; libertad de elección de programas, práctica del zapping volviendo indecible cualquier tipo de política de emisión, de medición de audiencias, y, por tanto, de venta publicitaria de nichos de telespectadores, etc.).

La evolución de dichos dispositivos hace que el ámbito de la recepción se visualice, actualmente, como progresivamente divergente. Itinerarios de prácticas de consumos mediáticos cada vez más personalizados producen un persistente distanciamiento de las constricciones de la emisión. Por su parte, el perfeccionamiento técnico de los dispositivos icónico-indiciales deriva en soportes que pueden considerarse meta-medios (Internet, celulares) originando un proceso de convergencia tecnológica - convergencia en tanto capacidad de diferentes plataformas de red de transportar tipos de servicios esencialmente similares y la

aproximación de dispositivos de consumo, como el teléfono, la televisión y la computadora- en el nivel de la producción. Ello implica, tendencialmente, la desaparición de los límites entre los medios de comunicación. Tal convergencia parece depender, actualmente, de la digitalización. Tres dispositivos diferentes -PC, teléfono móvil y televisión digital- buscan complementarse para lograr la fusión de las pantallas (básicamente la de PC y TV) a través del protocolo de Internet y el sistema de codificación de la televisión digital. La digitalización de la televisión se presenta, entonces, como la vía hacia la convergencia de medios. Detenerse en las consecuencias de dicho fenómeno en todos los órdenes resulta insoslayable.

Pensar la convergencia mediática o el proceso de in-mediación nos remite al trabajo de Jenkins (2008), quien postula que: “La historia nos enseña que los viejos medios nunca mueren y ni siquiera se desvanecen [...]. Las que mueren son simplemente las herramientas que utilizamos para acceder al contenido de los medios (el octavo track o la cinta de video beta). Los sistemas de distribución son única y exclusivamente tecnologías; los medios son también sistemas culturales. Las tecnologías de distribución vienen y van sin cesar, pero los medios persisten como capas dentro de un estrato de información y entretenimiento cada

vez más complicado. [...] La palabra impresa no mató a la palabra hablada. El cine no mató al teatro. La televisión no mató a la radio. Cada viejo medio se vio forzado a coexistir con los medios emergentes”.

Nunca antes había logrado la mediatización encastrar tantos imaginarios. “No se trata -dice Mitcham- tanto de que las esferas autónomas están siendo reintegradas dentro de una cultura común, como de que ellas están siendo vinculadas, puestas en red, interconectadas, de tal manera que, de algún modo, nos recuerdan o remedan la cultura tradicional. Lo que está siendo creado en estos momentos es algo que podría denominarse una cultura virtual común, que adviene en buena medida a través de la tecnología y cuya manifestación más visible actualmente es la World Wide Web. Es a esto a lo que, a falta de una palabra mejor, me refiero cuando hablo de metatecnología” (Mitcham, 2004: 67,71).

Se trata, para nosotros, entonces, de evaluar no tanto el “valor”, sino preeminentemente el “sentido” de tal configuración, bajo la impresión de que, en la in-mediación de las interfaces, se juega, básicamente, el deseo-del-sentido, más allá -y mas acá- de cualquier valor. (Mitcham, 2004)

El concepto de “mediación” no resulta ya lo suficientemente operativo en el escenario actual de meta-tecnología. Proponemos, de manera provisional, el de “in-mediación”, tanto como deslizamiento de sentido del de “mediación”, como, a su vez, rescatando su connotación de “in-mediatez”.

El prefijo “in” vendría a convocar, en este caso, una posible definición de la interfaz: ese “between-in” creado por las interfaces que supera cualquier distinción entre una filosofía de la tecnología de tipo ingenieril de una humanística, y que aboga por una filosofía general o post-humanística, porque, como





apunta Carl Mitcham: “Los últimos veinte años de la filosofía de la tecnología han sido un intento por pensar la tecnología como algo que nosotros hacemos. Los próximos veinte años deberán ser un intento de pensar la meta-tecnología como algo de lo cual formamos parte” (Mitcham, 2004: 71).

El concepto de “interfaz” en este sentido podría actuar, a su vez, como aquello que “activa” que pone en acción la in-mediatez, y la “pantalla” es, privilegiadamente, lo que la “soporta”. Cada usuario, tiene la opción de navegar, usar los productos digitales, o, publicar, postear en la interfaz de YouTube activando, poniendo en acción la in-mediatez ya que, “YouTube es un sitio donde el usuario, luego de registrarse con algunos datos personales, puede publicar obras audiovisuales, de su autoría o no, cuya duración máxima sea de 10 minutos y cuyo tamaño no exceda los 100Mb. Es decir, desde un video profesional editado con programas que faciliten bajar la resolución para cumplir esas normas, hasta uno amateur hecho con un simple teléfono con cámara.” (Nolan, 2009: s/n)

La in-mediatez a la que se hacia referencia anteriormente tiene como desenlace las acciones que los usuarios desarrollan “YouTube fue elegido, en el curso de estos años, como un ágora de entretenimiento fugaz, que no supera los cinco minutos de visita, el límite máximo

que la media de los internautas impacientes pueden aguantar en un sitio para de ahí irse a otro lado, a Facebook, a Gmail, a un sitio porno.” (Kukso, 2009: s/n)

La interfaz define, de manera general, el tipo de relación que se establece con el usuario (Scolari, 2004). La página digital, por ejemplo, se visualiza como un complejo conglomerado de códigos y lenguajes donde se articulan lo



cromático, lo sonoro, lo interactivo, lo topológico.

La relación que se establece entre el hombre y la máquina, entre el hombre y la interfaz se produce en un espacio electrónico, que posibilita la creación de un nuevo espacio social que Echeverría (2004) lo clasifica como un tercer entorno. En este “tercer entorno” se produce una vida social a través de flujos electrónicos a distancia y en red, siendo el teléfono, las tecnologías multimedias, los videojuegos y la realidad virtual, las tecnologías que hoy posibilitan el funcionamiento de

este nuevo espacio social. Sin embargo establece, que la emergencia de este nuevo entorno requiere de requisitos previos como ser el conocimiento científico avanzado, infraestructuras informáticas y de telecomunicaciones y consumidores potenciales. Es decir, este “tercer entorno” sólo pudo surgir en países del primer mundo. Si bien reconoce que se esta produciendo una profunda transformación que afecta a todas las sociedades, reconoce que se ha desarrollado mucho más en unas que en otras. (Echeverría, 2004)

La relación que se establece entre el hombre y la máquina, entre el hombre y la interfaz se produce en un espacio electrónico, que posibilita la creación de un nuevo espacio social que Echeverría (2004) lo clasifica como un tercer entorno.

En el espacio electrónico se produce un consumo, una relación, un vínculo con la interfaz. La interfaz es un “entre-dos”, su función de “cópula” produce el modo del vínculo enunciativo. Según nuestro parecer,

una de las más sugerentes propuestas sobre la interfaz aparece en la recuperación que Baggiolini (1999) realiza del Atlas de Serres. Se considera a esta caracterización un hallazgo conceptual, una experiencia delicada, tal como la producida por cualquier tránsito por una interfaz -el ida y vuelta entre los textos de Baggiolini y Serres, como por cualesquiera otros textos, puede considerarse, también, una interfaz-

Serres dice algo de un nadador: "... Inquieto, suspendido, como en equilibrio en su movimiento, reconoce un espacio inexplorado, ausente de todos los mapas y que no describió atlas ni viajero alguno" (...) "Este espacio de los tránsitos, transparente y virtual, tan arcaicamente conocido por los errantes, inmemorial como el desierto que se atraviesa antes de todo descubrimiento, ¿no es precisamente el que poblamos con nuestras redes y el que habitamos cuando hablamos de un extremo a otro del mundo?" (Cfr Serres, 1996: 26,27). Baggiolini percibe que "el entre de M. Serres parece cubrir, con bastante justeza, el concepto sugerido con el término interface, es decir, un punto de unión y de separación, una relación basada en la alteridad complementaria, en una diferencia que se intenta elidir, limar, evitar, pero que inevitablemente vuelve; una differánce -al más puro estilo derridiano- antes que una diferencia" ... "Pero la interface hombre-máquina crea no sólo un

espacio entre, sino que reconstruye, altera, estas dos identidades" ... "Es la condición humana la que está en juego, es el modo de ser humano (Foucault) lo que se pone en discusión"(los destacados y paréntesis son del autor, Baggiolini, 1999: 195)

Pensar la interfaz en estos términos nos permite comenzar a comprender las acciones que los usuarios realizan cotidianamente en la Web. El fenómeno del portal YouTube de intercambios digital es muy reciente, en sólo tres años logro popularizarse entre todos los internautas que navegan la red. La interfaz de YouTube nos sólo permite el contacto "entre-dos" sino que aumenta la experiencia de la inmediatez proporcionando que también otros activen sus experiencias en el contacto con los materiales allí localizados. De esta manera su produce un punto de unión que posibilita una reconstrucción del los lazos entre los usuarios. Este lazo social que se establece en el consumo de los usuarios más jóvenes se desata por la construcción de comunidades dentro de los portales de intercambio como YouTube. El uso que los individuos realizan de las pantallas y la interfaz su puede comprender como la construcción de socialidades en la Web. Construyen comunidades digitales propias que al estar conectados entre ellos que se elijen se relacionan digitalmente, intercambiando, subiendo o

posteando productos en la Web.

Este fenómeno actual de los portales de intercambios -también llamados redes sociales comunitarias-, sus prácticas y usos es una modalidad creciente de los usuarios en la red en los últimos años y se corresponde con las nuevas maneras que buscan los usuarios para relacionarse y hacer en la Web.

"YouTube nació en 2005, cuando unos amigos querían compartir unos videos que habían hecho. Con los mails que volvían rechazados por el peso de los archivos y el posteo on line que también resultaba problemático, Hurley y compañía inventaron un sitio user-friendly que permitiera a la gente postear videos en minutos. YouTube, rápidamente se convirtió en uno de los sitios más populares de Internet que recibe cientos de miles de videos por día." (Nolan, 2009: s/n)

Este fenómeno actual de los portales de intercambios -también llamados redes sociales comunitarias-, sus prácticas y usos es una modalidad creciente de los usuarios en la red en los últimos años y se corresponde con las nuevas maneras que buscan los usuarios para relacionarse y hacer en la Web.



## 2.2.- Aspectos metodológicos.

El abordaje general de la investigación se realiza a partir de un diseño metodológico cualitativo/interpretativo, de raíz etnográfica y fenomenológica. Además se tienen en cuenta para el análisis categorías de la semiótica y el análisis del discurso.

Es en la web donde se presenta de manera más fluctuante la diferencia entre actores y usuarios, y donde adquiere mayores grados de complejidad. Siendo Internet un meta-medio, no resulta posible analizarlo en general, sino que cada vez supone operaciones metodológicas específicas de construcción de corpus.

La base empírica de la clasificación de estrategias propuesta estuvo constituida por la caracterización de los tipos de usuarios de las plataformas. La muestra seleccionada fue de carácter no probabilístico por lo que se seleccionaron plataformas digitales y comunidades “tipo” a los fines de indagar las modalidades de vínculos y consumo en la web.

Se realizaron dos etapas de tres estipuladas para dar cuenta de los objetivos de investigación planteados. La primera etapa, exploratoria de las plataformas y las interfaces, donde se analizó la arquitectura de los sitios, sus potencialidades comunicacionales,

y las formas de establecer vínculos entre los individuos.

En tanto, una segunda etapa consistió en una observación descriptiva y se dedicó a identificar los usos que aparecen en las redes digitales con una mirada centrada en el portal de intercambios digitales YouTube. Estos usos pueden caracterizarse, también, como usos profesionales, afectivos, educativos, de entretenimiento y políticos.

Además se plantea una tercer etapa, que se encuentra en proceso, y la misma se dedicará a la realización de entrevistas en profundidad individual y/o grupal, con el propósito de reconstruir las representaciones que de sus itinerarios y prácticas de consumo tienen los usuarios, evaluando, simultáneamente, el lugar por ellos asignado a dispositivos previos como el mail, el Chat, el ICQ, y los blogs.

## 2.3.- Notas de la exploración y las observaciones.

Aquí, presentamos las primeras notas que actúan como guía para análisis posteriores. Estos son los primeros resultados de la primera etapa –exploratoria- y la segunda etapa que consistió en una observación descriptiva realizada en la plataforma de intercambio digital, YouTube.

La interfaz del sitio se presenta accesible y simple al navegante. La interfaz presenta las opciones que el usuario puede realizar. Los



pantallas posibles se ubican como un lugar potencial donde el usuario puede ingresar a compartir y realizar su experiencia con el entorno –Video, Canales, Comunidad. Además se presentan en el margen izquierdo de la pantalla las categorías predefinidas donde ingresar. Cada usuario, al ingresar al sitio decide como y que consumir. En la categoría de videos cada usuario puede realizar la acción que desee, ver, subir, compartir, buscar, colgar su producción. Las etiquetas en su parte superior indican la temporalidad de los materiales disponibles en línea, haciendo referencia su etiqueta a los materiales digitales alojados. Estas etiquetas son: “Más populares”, “Más vistos”.

Otra instancia de interacción humana entre el usuario y la interface que sugiere la in-mediatez y se visualiza cuando se despliega la potencial interacción de la etiqueta



de video por minuto. Nunca supimos hacia dónde nos llevaba semejante crecimiento, pero sabíamos que estaba ocurriendo algo más grande”. (Nolan, 2009: s/n)

### 3.- Reflexiones

Con el fin de dejar planteados sólo algunos interrogantes de las actividades desarrolladas se considera relevante detenerse y reflexionar sobre la interfaz de YouTube. Como se trabajó en los párrafos anteriores, la interfaz del portal de intercambios digitales nos sólo permite el contacto “entre-dos” sino que aumenta la experiencia de la in-mediatez proporcionando que también otros activen sus experiencias en el contacto con los materiales allí localizados. De esta manera se produce un punto de unión que posibilita una reconstrucción de los lazos entre los usuarios. Este lazo social que se establece en el consumo de los usuarios más jóvenes se desata por la construcción de comunidades dentro de los portales de intercambio como el caso de YouTube. Este uso que los individuos realizan de las pantallas y la interfaz su puede comprender como la construcción de nuevas socialidades en la Web mediante el otro fenómeno creciente de las denominadas redes sociales que en el año 2009 han evidenciado un crecimiento desmesurado de usuarios en todo el territorio latinoamericano. En estos, espacios digitales se construyen comunidades propias que al estar conectados

“mas”. En este link la posibilidad que se le permite al usuario incluye: videos del momento, videos en ascenso, videos más comentados, videos recientes, con más respuestas, superfavoritos y más valorados. Esta relación hombre máquina “entre-dos” como vínculo que se establece en el portal de intercambios se produce de forma amigable entre el usuario y la pantalla.

El objetivo inicial según relatan los creadores del sitio era simple y sencillo. Compartir sus propias producciones digitales entre ellos y todo aquel que se vinculara con el

sitio. “Teníamos videos en nuestras computadores que queríamos compartir con amigos, entonces nos metimos en el proceso de lo que nos estaba frustrando. Analizamos la funcionalidad de diferentes reproductores de video y formatos, y tratamos de simplificarlos. El proyecto empezó así, y a lo largo del camino notamos el potencial y empezamos a mostrárselo a más gente. Vimos la respuesta y fue creciendo día a día.” (Nolan, 2009: s/n)

En la actualidad se suben [...] “millones de videos a diario y recibimos alrededor de diez horas



entre ellos que se elijen se relacionan digitalmente, intercambiando, subiendo o posteando productos en la Web.

En esta línea, se puede reflexionar que para conectar dos cuerpos, relacionase en el espacio electrónico son imprescindibles las redes electrónicas y el vínculo se establece por las interfaces, para que se produzca ese “entre-dos”. Para que los sujetos interactúen, deben disponer de esas interfaces en sus pantallas y estar conectados a la red. Las interrelaciones entre usuarios siguiendo a Echeverría (2004) en el “tercer entorno” nunca son directas sino que están mediatizadas por artefactos tecnológicos. En este nuevo espacio social electrónico no se puede prescindir de ellos y de la electricidad para hacer funcionar a la tecnología.

La acción que desarrolla el usuario al conectarse a un sitio, a su interfaz De Kerckhove (1999) la llama conectividad. Esta conectividad es un estado humano muy similar a lo que es la colectividad o la individualidad. Es esa condición de fugacidad comprendida por un mínimo de dos personas en contacto entre sí, por ejemplo conversando o colaborando, posteando o consumiendo un producto digital en contacto lo que posibilita nuevas formas de vínculos entre los usuarios. La red, el medio conectado por excelencia, “es la tecnología que hace explícita y tangible esta

condición natural de la interacción humana” (De Kerckhove, 1999: 25)

Estos fenómenos muestran las nuevas posibilidades de interacción de los individuos en el marco de la Web 2.0. Potencian las maneras en que los grupos de iguales –jóvenes- establecen sus formas de relación y sus redes sociales de intercambio. También los portales de intercambios de productos digitales se establecen como uno de los canales sociales y comunicacionales a través de los que mantiene, crean, y refuerzan sus formas de relación.

Estos fenómenos muestran las nuevas posibilidades de interacción de los individuos en el marco de la Web 2.0. Potencian las maneras en que los grupos de iguales –jóvenes- establecen sus formas de relación y sus redes sociales de intercambio.

#### 4.- Bibliografía:

.- Baggiolini, Luis. 1999. Sobre las redes, el viaje y las identidades múltiples. Revista Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Vol. 04. Rosario. UNR Editora. Págs 193-199.

.- De Kerckhove, Derrick. 1999. Inteligencias en conexión. Gedisa. Barcelona.

.- Echeverría, Javier. 2004. Tecnocuerpos. Revista ART.ES N° 5. Fuente: [http://www.mecad.org/e-journal/numero9/html/sesion\\_01\\_14.htm](http://www.mecad.org/e-journal/numero9/html/sesion_01_14.htm) (Consultado el 10/05/2009)

.- Jenkins, Henry. 2008. Convergence culture. La cultura de la convergencia de los medios de comunicación. Paidós. Barcelona.

.- Kukso, F. 2009. Zapping en Internet. Revista C actualidad a diario. Año 2. N° 61. Diario Critica. Consultado el 26/04/2009.

.- Mitcham, Carl. 2004. Apuntes para una filosofía de la metatecnología. Revista Artefacto Nro. 05. Bs As. Verano 2003-2004.

.- Nolan, Paul. 2009. YouTube le abrió los ojos a mucha gente. Revista C actualidad a diario. Año 2. N° 61. Diario Critica. Consultado el 26/04/2009.

.- Scolari, Carlos. 2004. Hacer click. Hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales. Gedisa. Barcelona.

.- Serres, M. 1996. Atlas. Cátedra. Madrid.

.- Verón, Eliseo. 2007. Regreso al futuro de la comunicación. Revista Cuadernos de Comunicación, Nro 03, Rosario. Facultad Ciencia Política y RRII. UNR Págs 35-42.

# SIMAPRO Innova la gestión de las Personas y la cultura del trabajo en Chile

Autor: Natalia Romero Hernández.

Tecnólogo en Administración de Personal. Licenciada en Organización y Gestión Tecnológica.  
Correo electrónico: romerohernandezn@gmail.com



Título: “SIMAPRO Innova la Gestión de las Personas y la cultura del Trabajo en Chile”

Autor: Leonard Mertens de Groot, Berta Rojas Araya.

Edición: Carlos Ahumada H.,  
María Antonieta Palma D.

Santiago, Chile.  
2010.

185 páginas.

Uno de los autores de este libro, Leonard Mertens, es el encargado de adecuar esta metodología, el Sistema de Medición y Avance de la Productividad (SIMAPRO), a la realidad mexicana en la década de los ‘90, pionera en su aplicación en América Latina. En Chile, dando un paso más hacia su desarrollo, en el año 2007, algunas organizaciones relacionadas a la capacitación, deciden aplicarlo en el pequeño, pero importante sector económico nacional de la fruticultura, específicamente en los procesos de cosecha y embalaje de fruta fresca de exportación.

La metodología está compuesta por las siguientes partes: Medición de objetivos productivos y sociales; Retroalimentación de los resultados de la medición; Generación de propuestas de mejoras en el proceso productivo y condiciones de trabajo; por último, Aplicación de las mejoras y evaluación de su impacto (con nuevas mediciones en los indicadores). Y así se convierte en un proceso de mejora continua. También se utilizó otra herramienta importante para el aprendizaje de los participantes, la GAEC o Guía de Autoformación y Evaluación por Competencias, la cual promueve además la mejora en las condiciones laborales, relaciones al interior y exterior del trabajo, como el auto-cuidado.

Las bases que sustentan esta metodología o procedimiento de aprendizaje, son la participación y comunicación activa y permanente de todos los actores, desde la más alta gerencia hasta los operarios, incluyendo a las organizaciones que apoyan su ejecución (Organismos Técnicos de Capacitación, Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación, Asociaciones Gremiales, etc.).

Esta es su gran fortaleza, pero puede convertirse también en un obstáculo, debido a que el SIMAPRO sólo obtiene resultados cuando la cultura laboral se transforma, lo que implica un cambio personal que es afectado por el conjunto de personas que participan como a su vez los pequeños cambios individuales modifican la conducta del grupo.



Aquellos acostumbrados a recibir órdenes, ahora deben ser capaces de proponer mejoras y asumir responsablemente los derechos y deberes que implican un rol más activo en sus trabajos. Para lograr este cambio cultural, también las personas, en forma tanto individual como colectiva, requieren ejercer un esfuerzo permanente para mantenerse motivados frente a las situaciones difíciles que afrontan (propios de una nueva forma de pensar y trabajar), y en esto es sumamente importante que la Gerencia de el ejemplo de manera constante, demostrándolo en actos concretos, ya sea cambiando su propio método de trabajar (planificación en vez de ocupar la mayor parte del tiempo en apagar incendios), motivando a su personal más directo, como los mandos medios involucrados, y demostrando que ellos consideran valiosas a todas las personas, sin importar su jerarquía, por medio del cumplimiento de derechos laborales, gratificaciones y el trabajo mancomunado en las propuestas surgidas de todos los niveles de la empresa. El fin no es más ni menos que la dignidad de todas las personas que laboran en la organización y el continuo mejoramiento de la productividad (y las ganancias).

Pasando a los datos más concretos, el SIMAPRO se aplicó en 7 instalaciones de las empresas Del Monte Fresh Produce S.A., Agrícolas Cruz del Sur, Aconex Ltda. y Longovilo S.A., ubicadas en

las regiones III, V, VI, VII y Metropolitana. En la etapa de aplicación de la GAEC se obtuvieron los siguientes datos: 303 personas capacitadas, alrededor de 23 por instalación; 76% del total fueron mujeres frente a un 24% de hombres; el 37% tenía educación media completa, el 23,1% media incompleta, el 20,5% básica completa y el 16,5% básica incompleta. El 32% estaba en el rango de los 37-46 años de edad, el 27% entre los 17-26 años, y el 24% entre los 27-36 años. Y el 90% de los participantes obtuvo una asistencia completa. Estas últimas cifras son muy significativas y en parte dan cuenta de la motivación de las personas por participar en esta iniciativa. En estos datos se observa la mayoritaria presencia de mujeres; el nivel de escolaridad (9,5 años en esta muestra) es mayor a la media nacional (7,4) desmitificando la creencia de que estos trabajadores transitorios cuenta con un bajo nivel de escolaridad; y por otra parte, el porcentaje de personas menores a 40 años laborando es alto (50%) por lo que hace suponer que aún el campo es atractivo para desempeñarse laboralmente.

Es preciso comentar que este libro está diseñado de manera que un lector sin conocimiento del tema específico de la metodología, pero con un bagaje cultural y de conocimientos medios (ya que explica fórmulas matemáticas para determinar indicadores de medición), logre entender su

contenido e incluso provocar un interés por profundizar en él y buscar caminos para llevarlo a la práctica. También los contenidos, su estructuración y extensión también están muy bien logrados. Es recomendable que el lector revise las entrevistas al final, si bien tienen un enfoque pro-SIMAPRO, permite conocer las opiniones de los diferentes actores que participaron en esta experiencia piloto.

Para finalizar, se destaca la sinceridad de los autores para señalar tanto los aspectos positivos como negativos que marcaron esta experiencia piloto. Dependiendo de la valorización que les den y el compromiso a trabajar fuertemente en ellos, será decisivo tanto para continuar con las investigaciones en el tema y la mejora de la metodología; el trabajo interno de las empresas involucradas, como aquellas organizaciones potenciales interesadas en aplicar el SIMAPRO, llámense OTECs, OTICs, empresas privadas, organismos del Estado, instituciones académicas, etc. A medida que aumenten los buenos resultados, se incrementarán los organismos deseosos de participar.

Termino agregando una frase que aparece al principio de las conclusiones del libro:

“Aprender es descubrir que ya sabes, hacer es mostrar que sabes, enseñar es facilitar que otro descubra que sabe” Richard Bach.

# “MANUAL DE CONSULTAS LABORALES Y PREVISIONALES” Reglamento Interno en el Marco de la Nueva Reforma Laboral.

Autor: Andrea Arenas Ortega

Tecnólogo en Administración de Personal – Bachiller en Tecnología

Correo Electrónico: andre21arens@gmail.com



Comité de Editores: Gabriela Carvajal Godoy e Ingrid Araya Mora  
Edición N°297, Febrero de 2010.  
154 Páginas.

Legal Publishing Chile, es una institución que provee información a entidades legales, empresariales, gubernamentales y académicas, para quienes publica información legal, tributaria y normativas en formato On-line, Manuales en Papel y CD-ROM, adaptándose así a las distintas necesidades de sus usuarios. Contempla, además, temas anexos de contingencia que dicen relación con la Actualidad Laboral en el ámbito de Seguridad Social, Orden de Servicio y Dirección del Trabajo; Jurisprudencia Judicial, Fallo emitido por la legislación en relación a la interrupción de la prescripción en materia laboral, un módulo de respuestas a consultas en materia de modelos de contratos y especificaciones para el contrato a honorarios; finalmente abarca en la emisión mensual de cada manual un ítem de información remuneracional, donde se establecen parámetros mensuales para el cálculo de las remuneraciones.

En la actualidad la mayoría de las empresas cuenta con un reglamento interno donde se establecen políticas de funcionamiento, orden y responsabilidades para quienes se incorporan a una institución y precisamente este es uno de los temas que contempla la nueva reforma laboral donde a través del código del trabajo en su artículo 153 se regula y estandariza la emisión de dicho documento estableciendo solo dos tipos: el 1ro. que dice relación con el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad basado potencialmente en normativas para la prevención de riesgos y el Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo que contempla aspectos generales de políticas organizacionales. De acuerdo al Art. 153, estarán obligados a tener un reglamento interno de orden, higiene y seguridad todas las empresas, establecimientos y faenas o unidades de negocios con más de 10 trabajadores permanentes que presten un servicio a la entidad, considerando para este conteo todos quienes presten servicios en las distintas fabricas o secciones de la misma empresa. El Art. 154 establece el que el contenido básico que debe contener este documento se relaciona principalmente con normas de orden, higiene, seguridad, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa.



La reforma se hace presente en el acto de incorporar un precepto legal que reforzó el respeto y reconocimiento que el empleador debe a las garantías constitucionales e individuales de los trabajadores, precisando que el empleador tiene la facultad de incorporar cualquier política siempre que no atente contra la intimidad, derecho a la vida privada y honra de los trabajadores. Además, introduce el derecho a la igualdad en las remuneraciones, salvedad que deben considerar principalmente empresas con más de 200 trabajadores quienes deben precisar los cargos identificando sus características esenciales, cuales deberán quedar estipuladas en su reglamento interno. Sin embargo, existen excepciones que no serán consideradas medidas arbitrarias cuando diga relación con capacidades, calificaciones, idoneidad, responsabilidad o productividad. Al mismo tiempo contempla de forma eminente el procedimiento, medidas de resguardo y sanciones ante la eventualidad del acoso sexual entre, hacia o desde los trabajadores. Finalmente, establece el plazo para que la empresa haga entrega del documento legal a sus trabajadores, para lo cual tiene como fecha tope hasta 30 días antes que comience a regir su vigencia.

Posteriormente, se abarca un tema de contingencia en relación al ámbito laboral y en este caso se plantea la modificación de los topes impondibles para efectos del cálculo de remuneraciones. Se informa que el D.L. N° 3.500 que establece el tope de la base impondible en 60 UF, se modificará con un tope de 64,7 UF mediante la circular N° 2.606 del 18 de Enero de 2010 y resolución N° 23 del ministerio del trabajo y previsión social.

Esta modificación afecta las

cotizaciones que financian el seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; las cotizaciones que financian el régimen de salud de los afiliados a Fonasa definiendo el tope de 4,529 UF; y el cálculo de los subsidios por incapacidad laboral de origen común y laboral. En el mismo ánimo de informar las actualizaciones en materia laboral, presenta el Decreto N° 44 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que modifica el decreto N° 71, donde se establece en las resoluciones N° 22 y N° 23 de la superintendencia de pensiones que vienen a regularizar y fiscalizar el reglamento que rige los trabajos pesados; pese a que tiene un carácter más bien administrativo pretende de igual forma ampliar el control y regularización a las instituciones que fiscalizan este tipo de trabajos, teniendo vigencia a contar del 5 de enero del año en curso. Luego la resolución N° 22 del ministerio del trabajo y previsión social establece desde el 1° de enero de 2010 un reajuste en el tope impondible estableciendo un nuevo tope de 97,1 UF para efectos de previsión social, lo cual afecta la cotización de seguro de Cesantía y de Invalidez y sobrevivencia.

Finalmente, este manual contempla un modulo de consultas que en esta edición pone su foco central en los contratos a honorarios. Actualmente se hace muy común que las empresas tiendan a establecer relaciones laborales ausentes de formalidad con el propósito de eludir aspectos legales. En términos generales al celebrar un contrato a honorarios, se está registrando la obligación de prestar un servicio específico dentro de un período determinado para lo cual se establece la obligación por parte del empleador a pagar por los servicios prestados. Esta modalidad de contrato a diferencia del

contrato individual, flexibiliza la relación laboral en cuanto a la jornada de trabajo y lugar de trabajo, sin embargo el mayor factor diferenciador entre ambos lo constituye el vinculo de dependencia y subordinación, el cual en este caso es totalmente nulo ya que se refiere al establecimiento de una relación de índole civil, lo cual no impone a las partes los deberes propios de una relación laboral. Es por esto que la ley faculta principalmente la naturaleza de esta relación, diciendo que se reviste a raíz del nacimiento de un contrato por arrendamiento para la confección de una obra material y mediante un contrato por arrendamiento de servicios, además debido a la Reforma Previsional se establece que para que exista prestación de servicios por honorarios debe ocurrir que se trate de servicios inmateriales; que el trabajador se presente en calidad de profesional o técnico especializado, que la retribución por dichos servicios sea retribuida por un honorario y que el trabajo se realice sin la presencia del factor o vinculo de dependencia y subordinación, al existir esto último se transforma de inmediato en una relación laboral que da nacimiento a un contrato individual de trabajo.

Es importante dejar claro que así como se evaden deberes y obligaciones entre las partes también se pierden beneficios otorgados por una relación laboral, como por ejemplo, el derecho a vacaciones proporcionales, indemnizaciones por años, pero sin duda el aspecto fundamental se refiere al hecho de afiliarse a un sistema previsional permanente, ya que otorga facultades y beneficios sociales esenciales como lo son el derecho a un seguro de cesantía, prevención y seguro por enfermedades y/o accidentes laborales y seguros por invalidez y sobrevivencia.

# Empresas DEIRA, EXCELSYS, IMPRESIÓN UNO, INDRA y NOVARED DESPLIEGANDO CAPACIDADES PARA GESTIONAR LA INNOVACIÓN

Autores: Freddy Herrera Espinoza, Natalia Romero Hernández y Carla Lucero Caro

Desde Noviembre de 2009, la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G., - ACTI -, la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile y las empresas DEIRA, EXCELSYS, IMPRESIÓN UNO, INDRA y NOVARED están realizando el proyecto "GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS TIC" con el auspicio de INNOVA CHILE DE CORFO.

El objetivo general de este proyecto es apoyar la implantación de un proceso de gestión de la innovación en empresas de la industria TIC de la Región Metropolitana.

A su vez, los objetivos específicos han sido Promover en las empresas una cultura organizacional favorable a la Innovación y el Emprendimiento, Implantar en cada empresa un proceso de Gestión de la Innovación y Generar una cartera proyectos de innovación en cada empresa.

El proyecto a su vez se ha dividido en dos grandes etapas: Creación de Capacidades y Despliegue de Competencias.

Respecto de la Etapa N°1 Creación de Capacidades podemos señalar que los participantes del proyecto desde el mes de Enero de 2010 y hasta Octubre de 2010 han participado activamente en los siguientes talleres:

- Proceso de Gestión de la Innovación Tecnológica
- Liderazgo
- Negociación
- Trabajo en Equipo
- Desarrollo Talento Gestor de la Innovación
- Desarrollo de Tecnología y Nuevas Oportunidades de Mercado
- Estructuración de Proyectos

## ALGUNAS FOTOS DE LA ETAPA DE CREACIÓN DE CAPACIDADES



La relatora Catherine Jelinek en el Taller de Desarrollo de Tecnología y Nuevas Oportunidades de Mercado.





Los participantes del proyecto en una de las sesiones de trabajo.



Los directivos de ACTI, de la USACH y los participantes del proyecto en un almuerzo de camaradería con el experto uruguayo en materias de innovación Sr. Marcel Mordeski realizado el día 19 de agosto de 2010.



El relator Sr. Daniel Quiroz Perucci en el Taller de Estructuración de Proyectos.



El facilitador Sr. David Orellana Daube con participantes de la empresa Impresión Uno en el Café INNOVO USACH.

La Etapa N° 2 Despliegue de Competencias se ha iniciado formalmente a contar de este mes de noviembre con la realización del taller Implementación del proceso y coaching empresarial para la Innovación. Este Taller se está realizando en las respectivas empresas con los equipos que conforman el área de innovación y a cargo del consultor USACH Sr. Roberto Guardia Mediano.

A continuación se exponen las opiniones de las empresas participantes:

### EMPRESA EXCELSYS

Empresa especialista en el mercado de soluciones para el área financiera.



En esta foto aparecen de izquierda a derecha:

Rodrigo García, Ingeniero Senior de Desarrollo de Producto  
 Marcelo Guerra, Gerente de Proyectos de Innovación  
 Fernando Montenegro, Gerente de Innovación  
 Rodrigo Pizarro, Ingeniero de Desarrollo de Producto





¿Cuáles son los desafíos para este equipo y para esta empresa en materia de innovación organizacional, de producto y/o de proceso?

Según la opinión de Fernando Montenegro “los desafíos son, se podría decir a grosso modo, dos grandes. Uno de ellos es cambiar la cultura organizacional de la empresa, inyectando la innovación como parte de la cultura organizacional. Y el otro que nos propusimos es ayudar a la gestión del conocimiento de la organización, de tal manera que podamos hacer que el conocimiento no se vaya de la organización, y que se maneje de una manera más simple, se plasme en herramientas, se pueda transmitir entre persona y persona, y ese tipo de cosas. Y ambos grandes objetivos que puedan tener una visión práctica, por ejemplo, que ambos objetivos puedan ayudar a vender más, puedan ayudar a incrementar las ventas de la empresa y nos permitan crecer más. Entonces no que queden como conceptos en el aire, sino que los podamos aterrizar a elementos bien concretos. Entonces como área de innovación es cómo hacemos que esos elementos que parecen etéreos, cómo los llevamos a elementos bien prácticos, de tal manera que el resto de la organización, no nos tome como un área aparte, sino que nos tome como un área que trabaja en equipo con ellos”.

El profesional Sr. Rodrigo García ha señalado “yo creo que el desafío principal es apoyar directamente a las metas que tiene la empresa respecto al crecimiento, y en el corto plazo posicionar lo que es la innovación como un valor de empresa al interior de la compañía, una vez que se crea, se sensibiliza a las personas sobre la importancia de tener que innovar como empresa de tecnología, que en el fondo es como hablar de calidad dentro de un equipo, una empresa tecnológica tiene que innovar siempre, sino no se entiende en una empresa tecnológica no innovar. Una vez que hacemos visible ese valor, obviamente el segundo paso es, qué nuevas estrategias de negocios, qué nuevas ofertas de servicios y de productos generamos como compañía para alcanzar las metas de crecimiento que no hemos puesto para los próximos años, y así alcanzar los proyectos con ustedes. Yo creo que ese es el desafío principal que tenemos como equipo, pero obviamente con el primer paso que te mencionaba antes, que toda la empresa se impregne y entienda que es importante innovar, porque somos una empresa de tecnología y tenemos que ser una oferta atractiva de productos y servicios para nuestros clientes y ser competitivos en el mercado”.

De todo lo que han aprendido y vivenciado en el Proyecto Gestión de la Innovación ¿Qué

es lo que han podido aplicar mejor en su quehacer cotidiano?

Fernando Montenegro señaló “son varias cosas creo yo. Yo creo que de todos los talleres, hemos aplicado un poco, partiendo por el de liderazgo, de trabajo en equipo; doy algunos ejemplos, el tema de los sombreros yo creo que lo aplicamos bastante, en el sentido de que nos reunimos con nuestro equipo y podemos hacer brainstorming de manera tal de que cada una de las personas toma un sombrero y decimos ahora todos pueden trabajar con sombrero amarillo y se ponen a tirar ideas de sombrero amarillo, después en ese mismo tema hablamos con sombrero verde para poder levantar más ideas, en ese mismo tema hablamos con sombrero negro para poder levantar los elementos que no son tan buenos de esa idea, entonces trabajamos la dinámica de Edward de Bono para poner un ejemplo. El tema de trabajo en equipo también es importante, habían ciertos elementos que rescatamos bastante del profesor, sobre todo en temas comunicacionales y resolución de conflictos; al momento de comunicar, elementos que son de modificaciones de procesos, que es posible unirlos también con los temas que nos ha hablado el profesor David, cuando tenemos que modificar la eficiencia de un trabajo interno, muchas veces hay que modificar los procesos de la empresa, y cuando hablamos de



modificar los procesos de la empresa, en general estamos hablando de modificar el trabajo de alguien, el trabajo que está haciendo una persona, entonces cómo le dices a una persona que está haciendo algo no tan bien hecho, o que está haciendo algo mal hecho, tienes que decírselo de una manera comunicacionalmente asertiva, entonces es ahí donde entran temas como utilizar el lenguaje conceptual o utilizar el lenguaje factual, que son temas que hablamos también en el taller de trabajo en equipo del profesor, y así tenemos hartos ejemplos en los cuales nos ha ayudado”.

Por otra parte, Rodrigo García agregó “yo iría un poquitito más allá de eso, lo apuntaría en el sentido de que nosotros como equipo además del curso que hemos desarrollado con ustedes, hemos desarrollado una labor muy exhaustiva de investigación, respecto a un amplio abanico de metodologías, y de opciones que existen, ya sea en empresas de base tecnológica, o con otras empresas que están reconocidas en el mercado como empresas innovadoras que han desarrollado soluciones disruptivas en el mercado, y hemos estudiado su metodología, y en el fondo de tener sus buenas prácticas, yo creo que precisamente esa práctica de ir un poco más allá, y decir OK, dentro de este abanico de opciones que existen en el mercado, cuales son

de las que podemos crear un mayor aprendizaje para aplicar dentro de la empresa, y en ese sentido yo creo que hemos hecho un trabajo súper importante de recopilación de información y de aprendizaje, y luego de pasar eso como en la juguera de tomar nuestros factores internos como empresa y también como te decía los desafíos que tenemos, vemos cuales de estos antecedentes son los que concluyen más hacia el objetivo. Hemos logrado definir ciertos procesos que nos permiten trabajar en forma más ordenada y visualizar cuales son los próximos pasos que más importantes de hacer, como lo que decía Fernando, lo de Dolphin (herramienta de red social interna) para facilitar las comunicaciones internas, y otras herramientas que necesitamos y requerimos para poder alcanzar precisamente esos objetivos”.

**EMPRESA IMPRESIÓN UNO**  
 Empresa que abarca una amplia gama de productos y servicios en equipos y software, sistemas de impresión, y realiza proyectos de outsourcing TI, para empresas privadas y públicas.



En la foto aparecen, de izquierda a derecha:

Luis Gajardo, Encargado de Control y Gestión de Calidad  
 Armando Henríquez, Gerente de Proyectos Outsourcing TI  
 Víctor Gavidia, Gerente General de Impresión Uno



En la foto aparecen, de izquierda a derecha:

Armando Henríquez, Gerente de Proyectos Outsourcing TI  
 Víctor Gavidia, Gerente General de Impresión Uno  
 Luis Gajardo, Encargado de Control y Gestión de Calidad



¿Cuáles son los desafíos para este equipo y para esta empresa en materia de innovación organizacional, de producto y/o de proceso?

Según el Gerente General Víctor Gavidia, “grandes desafíos. Porque, primero que nada, tu has mencionado que esto constituye un equipo, el equipo directivo de innovación que ha sido producto de la madurez, de un cierto aprendizaje que hemos ido desarrollando y no solamente el nombre, yo creo que realmente hemos constituido un equipo afiatado, donde cada uno aporta, y yo creo que el principal desafío en este minuto es la etapa que estamos culminando, en términos del aprendizaje, para la implantación. Es decir, la etapa más crítica nuestra va a ser el proceso de implantación. Y hemos tomado ese desafío como corresponde, seriamente, también asesorándonos. Tenemos hoy día un consultor de R.R.H.H., preparando el ambiente, el terreno para que no nos vayamos al valle de la muerte. Nuestro proceso de aprendizaje se ha ido profundizando en otros temas, como por ejemplo en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), temas de Recursos Humanos, el tema de innovación mismo obviamente que hoy día podemos decir: “algo podemos aportar”, esa es mi visión”.

En la opinión de Armando Henríquez, “comparto plenamente

que la visión del equipo ha cambiado bastante, hoy día hablar de innovación sabemos que no es algo simple, viéndolo de otra forma ¿qué es innovar? O ¿Cuándo estás innovando? O hago un cambio de procesos, un cambio de productos, a lo mejor estoy innovando, pero a lo mejor no. Entonces yo creo que ese constante cuestionamiento hoy día nos permite estar en condiciones de pensar en forma lateral, de hecho hoy día ya vemos las cosas de otra manera, o sea hoy día nos estamos acercando por ejemplo al RSE, nos estamos dando un entrenamiento, ya miramos las cosas en forma distinta. Entonces lo que visualizo es que ahora viene el paso más importante, que es traspasar esta información a toda la empresa y así vamos a ir de a poco integrando a ciertos líderes de las distintas áreas, de los distintos procesos que tenemos, y hasta llegar a toda la gente”.

De todo lo que han aprendido y vivenciado en el Proyecto Gestión de la Innovación ¿Qué es lo que han podido aplicar mejor en su quehacer cotidiano?

Víctor Gavidia planteó, “yo creo que el proceso de aprendizaje, en primer lugar, ha sido extraordinario porque el pasearnos por temáticas desde trabajo en equipo, desde desarrollo de mercado desde la perspectiva de la innovación, desde el emprendimiento, desde visualizar

la importancia del capital humano, o visualizar el enfoque del proyecto con una mirada no tanto comercial pero con una mirada netamente pensando que son ideas que se pueden aportar hacia los clientes, o hacia los procesos internos, hacia los servicios, hacia las mejoras. Yo creo que nuestro aprendizaje hoy, nos permite tener una mirada de gestión distinta, en el caso mío, que soy el Gerente General, ya estoy aplicando mucho de las cosas, cuál es la visión del Gerente General, cuál es el aporte del Gerente General, cómo debemos construir un equipo de trabajo, cómo debe tener una mirada distinta del capital humano, si no sabe, cómo se puede asesorar, cómo puedo convertirme en un consultor interno o en un consultor externo, hacer pro-gestión con la base de experiencia de aprendizajes en temas de innovación, complementado con los otros temas que nosotros hemos ido favoreciendo. Esto hoy día lo he aprendido y lo estamos aplicando, construyendo nuestra estrategia de innovación, construyendo nuestra área de innovación, potenciando nuestra capacidad de R.R.H.H., integrando sus derechos, preparándolo, sensibilizándolo para lo que viene en el tema de innovación, insertándonos en el mundo de la innovación, yo creo que suena re bonito decir estar metido en el mundo de la innovación, hoy día estar en la cresta de la ola; y estamos en la cresta de la ola con Innova, estamos en la cresta de la



ola con la USACH, estamos en la cresta de la ola con la ACTI, y estamos en la cresta de la ola con nuestros proveedores que están en el tema de innovación, con nuestros clientes que están en el tema de innovación, entonces cómo lo aplicamos, les estamos traspasando ideas, porque acuérdate que innovación también significa ideas, y esas ideas a comunidades de interés, comunidades de interés de clientes, comunidades de interés de universidades, comunidades de interés de nuestro propio personal, comunidades de interés de otras acciones de tipo benéfico que eran propias del dueño y hoy día queremos darle un carácter organizacional para que vayan en un ambiente de cierta de responsabilidad social empresarial, una mirada distinta al medio ambiente, cómo nos proyectamos sustentablemente con el medio ambiente, como empresa, como proveedor, como cliente, como organización. Yo creo que estamos en la etapa más interesante porque ya el proceso de aprendizaje lo tuvimos, y ahora viene la etapa de seguir implantándolo día a día en la organización, y una vez que ya está armada el área de innovación, una vez que esté alineado el personal interno se va a lanzar formalmente la innovación. Por tanto esto es lo que hemos podido hacer y esto nos ha ayudado mucho a ser un referente también para nuestros mismos proveedores, para los clientes”.

El profesional Armando Henríquez sostuvo, “hoy día ya, por ejemplo en mi caso, visualizo las cosas en forma distinta. Estamos con una mirada distinta hacia la empresa, hacia los clientes, hacia el mercado. Desde abril comenzamos a participar en RSE, con ese entrenamiento, nos damos cuenta de que hay muchas cosas que se pueden hacer bien, de hecho aquí está Luis Gajardo que es una persona importante dentro de la empresa porque está a cargo de los procesos, ve todo lo que es ISO 9001-2000, y es un tema importante, porque nosotros que entendemos el tema de las ISO, que es un sistema de gestión de calidad, que tenemos que hacer los procesos como corresponde, hacer un seguimiento, él es nuestra consciencia, nos está recordando siempre, por ejemplo Armando me mandaste los indicadores, o las mejoras continuas; estamos con esas ideas, yo diría que hace un par de años atrás no existía ese concepto que hay ahora, y además pensamos que derechamente una empresa Pyme puede hacer esto. Una empresa Pyme tiene la capacidad, de hecho nosotros ya estamos insertos, estamos dando un gran paso, y se debe exclusivamente a que la Gerencia General, la cabeza de la empresa, está en ese camino, de no ser así no hay mucho de que hablar. Así es que ya la mirada es distinta, estamos buscando cosas, estamos mirando al mercado en

forma distinta, buscamos soluciones distintas hacia los clientes, la forma de la presentación, inclusive estamos llegando al nivel de ofrecer cierta asesoría a empresas, y eso a las empresas les llama la atención, que no sólo tu vas a ofrece un producto o un precio, un servicio, sino que además algo distinto”. En la opinión de Luis Gajardo, “yo creo que desde los puntos que se han hecho y de lo que están trabajando con el proyecto de innovación, y la manera como yo lo veo enfocado también con los procesos internos de la empresa, van todos bien alineados, o sea la innovación va junto con los procedimientos, innovar dentro de los mismos procedimientos, como podemos hacer mejores las cosas, que todo sea más integrado, que todos tengan su aporte y que eso sea valorado y escuchado, hay gente que de repente tiene necesidades de expresarse y decir esto lo podemos hacer mejor y la innovación yo creo que apunta a eso, a recoger todas esas inquietudes, todas esas ideas dentro de la empresa, y a proyectarlas hacia fuera de la organización, a nuestros clientes, porque yo creo que dentro del 2011 va a ser bien fuerte dentro de la organización, yo creo que muchas personas van a estar bien involucradas y participando en el proceso. De hecho lo mismo que estaban diciendo de la RSE ya es un gran paso de que los clientes nos vean de otra forma, entonces si a nosotros

nos ven de otra forma, nosotros también nos comportamos de otra forma dentro de la organización, o sea yo creo que es algo que nos va a servir para proyectarnos de aquí a largo plazo”.

**EMPRESA INDRA COMPANY**  
Empresa que cubre una amplia gama de mercados como los siguientes: consultoría tecnológica, outsourcing, seguridad, soluciones especializadas a terceros, y redes, a clientes de diversos rubros.



De izquierda a derecha:  
Francisco Cataldo, Gerente de Formación y Desarrollo para el Cono Sur  
Edgard Boccardo, Gerente Consultoría de Negocios Indra Company



¿Cuáles son los desafíos para este equipo y para esta empresa en materia de innovación organizacional, de producto y/o de proceso?

Según Francisco Cataldo, “el principal desafío que nos hemos planteado, es alinear a las distintas gerencias en términos de cómo innovar en forma interna y poder mostrar resultados a la organización. Un ejemplo de esto es que acá cada uno trabaja en su área, no difunden ni replican el know how o la innovación que se ha generado para lograr la estandarización de las buenas prácticas. Te diría que en términos de cultura, para mí eso representa un desafío importante”.

En la opinión de Edgard Boccardo, “yo comparto lo que dice Francisco Cataldo, y agregaría que dado que Indra es una empresa que a nivel europeo es bastante innovadora, el desafío local es que esa capacidad de innovación de alguna manera empiece a sentirse incorporada aquí

en el hemisferio sur y específicamente en nuestro país. Tengo la impresión de que en Chile hay bastantes recursos disponibles para temas de innovación y por tanto podríamos intentar entrar el próximo año a competir por alguno de esos fondos y financiar algún proyecto. Ahora desde el punto organizacional, Indra el tema de la innovación lo tiene ya resuelto, el gerente de innovación esta en Argentina y desde ese punto de vista no hay mucho más que decir, aquí lo que estamos intentando hacer es generar un grupo de personas que sean como monitores, líderes en temas de innovación, pero en estructura formal, con organigrama y cargos, eso no lo vamos a hacer”.

De todo lo que han aprendido y vivenciado en el Proyecto Gestión de la Innovación ¿Qué es lo que han podido aplicar mejor en su quehacer cotidiano?

Edgar Boccardo señaló, “a mí lo que me pareció más interesante en ese plano fue toda la actividad de generación de plan de negocio, sentí que metodológicamente era lo que estaba más fácil de trasladar a otras realidades y que era menos genérico, más aterrizado, desde ese punto de vista para nosotros es una ganancia. Ahora bien, la charla que dio Annika, para efectos nuestros en esa charla nosotros establecimos contacto con ellos y estamos tratando de hacer cosas,



apoyándonos e incorporándonos de alguna manera en este séptimo programa. Estamos en una etapa muy inicial pero tal vez definitivamente terminamos haciendo esto”.

Según Francisco Cataldo, “por mi lado, es la primera vez que trabajo en un área que gestione y promueva la innovación dentro de la compañía. Ha sido gratificante ver que hay un mismo lenguaje que ha facilitado la coordinación de las distintas actividades que hemos llevado a cabo; por otro lado, no fue difícil incorporarme al equipo y hablar el mismo idioma; descubrí que en términos de conocimientos organizacional, se pueden llevar a la práctica varios proyectos tomando como base la metodología que hemos reforzado. Conversando con Edgard fueron surgiendo ideas interesantes que se fueron plasmando en cambiar la forma de hacer las cosas, y ya hemos dado un paso importante que consiste en el lanzamiento oficial a toda la organización en promover propuestas nuevas de negocios que están dentro de este marco acción-innovación”.

#### EMPRESA NOVARED

Empresa que comercializa, da soporte, mantención, monitorea y administra dispositivos de seguridad, también dan consultoría y auditoría en seguridad informática.



De izquierda a derecha:  
Daniela Clavería, Global Services Specialist  
Carlos Bustos, Global Services Director Novared



¿Cuáles son los desafíos para este equipo y para esta empresa en materia de innovación organizacional, de producto y/o de proceso?

Según Carlos Bustos, “la primera etapa del proceso de innovación en Novared es comenzar con el proceso de productos, vamos a orientarnos hacia el desarrollo de nuevos productos, incluso yo diría que vamos a ir un poquito más lejos, vamos a innovar desde el punto de

vista no sólo de los procesos de desarrollo de productos sino que todo el proceso marketing y venta del producto, ese va a ser nuestro foco de innovación y ese es el área que vamos a implementar en los próximos cuatro meses”.

De todo lo que han aprendido y vivenciado en el Proyecto Gestión de la Innovación ¿Qué es lo que han podido aplicar mejor en su quehacer cotidiano?

Carlos Bustos señaló, “el tema de los sombreros que nos explicó el profesor David Orellana, eso lo hemos aplicado bastante, no en forma estructurada, pero de repente en una que otra reunión. Toda la parte de armar los modelos de negocio, estamos en proceso de aplicarlo; toda la parte del plan comercial, si lo hemos aplicado, todo el tema de preparación de documentos como para vender el proyecto, para solicitar recursos, también lo hemos aplicado. Yo diría que en varios aspectos hemos ido aplicando lo aprendido en el curso pero a sectores parciales de la empresa. El siguiente paso es empezar a masificarlo. Lo hemos hecho en forma muy natural, no forzamos el proceso; algo que decimos siempre, la innovación está en la empresa, únicamente tenemos que estructurarla. Lo que hemos estado haciendo es innovación, pero no le hemos puesto el nombre de innovación, está insertado con otros nombres, y son los nombres de los

problemas que tiene la gente”.

La profesional Sra. Daniela Clavería señaló, “si bien el proceso de innovación dentro de Novared no está estructurado, se innova sí o sí.

La innovación está inmersa en Novared, en todas sus áreas, lo que pasa es que la gente no se da cuenta que está innovando, sólo se dan cuenta cuando sus procesos funcionan y alguien les dice que lo realizado es Innovación. Lo importante de esto, es que dentro de la organización todos tenemos la oportunidad de innovar”.

#### EMPRESA DEIRA COMPUTACIÓN

En productos manejan casi todo el portafolio de TI respecto a hardware y software, las marcas más conocidas, y casi todo el software que tiene que ver con antivirus, sistemas operativos y producción, por el área de servicios, ofrecen soporte y servicio técnico a la medida de los clientes, respaldo de productos, continuidad operativa, negocios con servicios específicos, etc.



En esta foto aparecen de izquierda a derecha:

Guillermo Díaz, Gerente Comercial

Mariella Stecher, Jefa de Adquisiciones

Hernán Morales, Gerente de Administración y Finanzas



¿Cuáles son los desafíos para este equipo y para esta empresa en materia de innovación organizacional, de producto y/o de proceso?

Guillermo Díaz expresó, “el desafío es que en el mediano plazo, podamos tener la estructura para lograr la innovación, de producto, proceso o servicios, en alguna de estos o las tres. Ahora nosotros sabemos lo importante que es la innovación para la organización y lograr este proceso. Yo creo que en el mediano plazo, en algunas de estas tres áreas deberíamos estar haciendo innovación permanente”.

De todo lo que han aprendido y

vivenciado en el Proyecto Gestión de la Innovación ¿Qué es lo que han podido aplicar mejor en su quehacer cotidiano?

Según el mismo directivo, “en lo personal, creo que es el pensar y actuar de manera, para potenciar la innovación y la creatividad en forma permanente, esto dentro y fuera de la organización”.

Para finalizar el reportaje, fueron consultados también los líderes tanto de ACTI como de la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile.



Por parte de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información A.G. – ACTI – contestó el Sr. Marcos Rivas, Gerente de Emprendimiento & Innovación.

¿Cuál es la importancia estratégica para ACTI el Proyecto Gestión de la Innovación en Empresas TIC?

Marcos Rivas señaló, “desde el punto de vista de la industria nosotros necesitamos que nuestras empresas comiencen a implementar sistemas que le permitan gestionar



la innovación al interior de estas. Para nuestra asociación es fundamental los resultados que puedan lograr, debido a que esperamos que generen ventajas competitivas importantes que les permitan crear constantemente oportunidades en el mercado nacional e internacionales.

Fue por esto que el año 2009 decidimos construir este proyecto invitando a participar a seis empresas socias y, con el apoyo de Innova Chile CORFO, logramos su puesta en marcha”.

¿Cuáles cree o considera usted que son los desafíos para las empresas TI en materias de gestión de la Innovación en el mediano y largo plazo?

El Gerente de Emprendimiento & Innovación indicó, “en el mediano plazo esperamos que en la industria se genere una cultura pro innovación y pro emprendimiento que propicie la implementación de sistemas de gestión de la innovación. Asimismo, en el largo plazo esperamos estar apoyando los resultados que estos sistemas generen, como financiamiento para nuevos productos o servicios o la creación de nuevas empresas (Spin-off). Es por esto que nuestra asociación está trabajando fuertemente en la promoción y difusión de este programa esperando que perdure en el tiempo”.



**usach**  
Universidad de Santiago de Chile

### Facultad Tecnológica

Por parte de la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile – USACH – contestó el Sr. Julio González Candia, Jefe del Proyecto.

¿Cuál es la importancia estratégica para la Facultad Tecnológica de la USACH la realización del Proyecto Gestión de la Innovación en Empresas TIC?

Julio González señaló, “es de la mayor importancia para esta Facultad la realización de este proyecto de Gestión de la Innovación en empresas TIC. Uno de nuestros máximos desafíos para el corto y mediano plazo están relacionados con fortalecer y potenciar el eje de gestión tecnológica y más específicamente la gestión de la innovación y el emprendimiento tecnológico, no sólo a nivel formativo de pre y post grado sino que también en la transferencia de conocimientos y prácticas que podamos hacer hacia y desde las empresas. Este proyecto nos ha entregado una experiencia irrepetible y muy valiosa respecto del rol de una institución como la

nuestra en estos temas que están jugando un rol cada vez más estratégico para las organizaciones de nuestro país”.

¿Cuáles cree o considera usted que son los desafíos para las empresas TI en materias de gestión de la Innovación en el mediano y largo plazo?

El Jefe del Proyecto y actual Vice Decano de Docencia de la Facultad planteó, “comparto plenamente mi visión respecto que uno de los mayores desafíos para las empresas TI es instalar en un mediano y largo plazo una cultura pro innovación y pro emprendimiento. Esto es un proceso lento que requiere de las voluntades de todos los actores de una empresa comenzando por sus directivos hasta llegar al último nivel organizacional. En la medida que exista esta nueva cultura se podrá avanzar en otros temas que estarán relacionados con la generación de mejores y más innovadores proyectos, impacto en los entornos económicos y sociales y una mayor productividad global”.

Noviembre 30 de 2010

# Visita de pares evaluadores a carreras de la Facultad Tecnológica

Durante los meses de Octubre y Noviembre de 2010 la Facultad Tecnológica ha tenido visita de pares evaluadores en el marco de los procesos de acreditación de sus carreras.

De esta forma los días lunes 25, martes 26 y miércoles 27 de octubre del año en curso se contó con la visita de pares en el marco del proceso de acreditación para la carrera de Tecnólogo en las especialidades de Alimentos, Administración de Personal, Control Industrial y Diseño Industrial. Este proceso fue realizado por la Agencia Acreditadora ACREDITACIÓN.

Los días miércoles 17, jueves 18 y viernes 19 de noviembre se contó con visita de pares también en la carrera de Tecnólogo pero en las especialidades de Automatización Industrial y Telecomunicaciones. En esta ocasión el proceso fue realizado por la Agencia Acreditadora del Colegio de Ingenieros ACREDITA CI.

Por otra parte, los días 23 al 25 de noviembre del año en curso, la carrera de Publicidad tendrá visita de pares examinadores por parte de la Agencia Acreditadora AKREDITA.

Las visitas de pares evaluadores antes señaladas se enmarcan en los procesos de acreditación de las carreras y son una evidencia de la central importancia que le ha otorgado la Facultad Tecnológica a la certificación de calidad de sus procesos formativos con el consiguiente efecto positivo para todos los actores involucrados, estos son: estudiantes, egresados y egresadas, académicos, profesores por horas de clases, funcionarios y empleadores.





# Se realizará primera jornada de innovación y emprendimiento

El día martes 30 de noviembre de 2010 en el Salón de Honor de la casa central de la Universidad de Santiago de Chile a contar de las 19:00 hrs. se realizará la primera Jornada de Innovación y Emprendimiento organizada por el Programa de Licenciatura en Organización y Gestión Tecnológica.

Los expositores serán:



Cristina Castillo Gatica, Magíster en Ciencias Administrativas, académica jornada completa Universidad de Santiago de Chile. Actualmente se desempeña en el Departamento de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración y Economía donde realiza actividades de docencia e investigación en las áreas de Administración y Emprendimiento.



Raúl Serrano Flores, actual Subdirector de Gestión Tecnológica del Centro INNOVO - USACH , Magister (c) en Ciencias de la Ingeniería, Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile, con 12 años de trayectoria, se ha desempeñado como académico, gerente de empresas, fundador de compañías tecnológicas y consultor PYME en estrategias competitivas y TIC's.

Adicionalmente, estará invitado el Sr. Mauricio Nuñez, Gerente de Medio Ambiente de RECYCLA CHILE S.A. Esta empresa es un Emprendimiento Social, líder en Sudamérica en reciclaje de la nueva basura del siglo XXI: los residuos electrónicos (E-Waste). Esta empresa ha obtenido importantes premios tales como los otorgados por la Fundación Prohumana, Premio Chile Diseño, PRO CHILE, Empresa Socialmente Responsable ESR, etc.

El evento estará dirigido especialmente a los alumnos y alumnas del último nivel de la carrera de Tecnólogo en sus distintas especialidades así como a los actuales y ex estudiantes del programa de Licenciatura en Organización y Gestión Tecnológica.

# Autoridades de la facultad tecnológica expondrán en importante evento internacional

La Decana de la Facultad Tecnológica Sra. Laura Almendares Calderón y el Vice Decano de Docencia Sr. Julio González Candia presentarán ponencias en el VI Encuentro Internacional “ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA PROFESIÓN DOCENTE” que se realizará en México, DF. los días 8, 9 y 10 de diciembre de 2010.

La Decana Almendares presentará el trabajo “Plataforma académica, una experiencia docente en la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile”, mientras que el Vice Decano de Docencia, Sr. González presentará la ponencia “Evaluación y calificación del desempeño, desafíos para la actividad académica. El caso de la Facultad Tecnológica de la Universidad de Santiago de Chile”.

Este evento es organizado por la Universidad Pedagógica Nacional y la RED KIPUS. Esta red, surgió en el Encuentro de Universidades Pedagógicas en Chile el año 2003. Es una alianza de organizaciones y personas comprometidas con el desarrollo profesional y humano de los docentes: universidades e institutos pedagógicos, facultades de educación, ministerios, redes profesionales, organizaciones no gubernamentales, gremios y sindicatos de maestros, investigadores, docentes, directores.

Esta red promueve el fortalecimiento del protagonismo docente como clave para las transformaciones educativas. Por ello, sus miembros son docentes o realizan alguna actividad relacionada con la docencia. La red KIPUS, además de organizar foros y congresos, conduce actividades colectivas de investigación

académica, publicación de libros de texto y diseño de programas educativos.





programa vespertino trabajadores

*Tu primer título,  
tu primer grado*

**TECNOLOGO  
EN ADMINISTRACION DE  
PERSONAL**

**Ingreso Marzo 2011**

**[www.logt.usach.cl](http://www.logt.usach.cl)  
Fono contacto: 7180533**

