

Revista semestral

Año 18 No. 35

Administración y Organizaciones

ISSN 1665-014X

Diciembre 2015



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Rector General: Dr. Salvador Vega y León

Secretario General: M. en C. Q. Norberto Manjarrez Álvarez

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD XOCHIMILCO

Rectora de la Unidad: Dra. Patricia E. Alfaro Moctezuma

Secretario General de la Unidad: Lic. G. Joaquín Jiménez Mercado

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Director: Mtro. Carlos Alfonso Hernández Gómez

Secretario Académico: Dr. Alfonso León Pérez

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN ECONÓMICA

Jefe: Dr. Juan Manuel Corona Alcantar

DIRECTOR DE LA REVISTA

Alejandro Espinosa Yáñez

DIRECTOR FUNDADOR

Ricardo Antonio Estrada García

COMITÉ EDITORIAL

Alejandro Espinosa Yáñez
Ayuzabet De la Rosa Albuquerque
Laura Patricia Peñalva Rosales
María Magdalena Saleme Aguilar
Pedro Constantino Solís Pérez
Ramón Garibay Ayala
Regina Leal Güemez
Roxana Muñoz Hernández

CONSEJO CIENTÍFICO

Manuel Alfonso Garzón Castrillon
Universidad Escuela de Administración de Negocios
Angel Eustorgio Rivera González
Instituto Politécnico Nacional
Jorge Ríos Szalay
Universidad Nacional Autónoma de México
Ricardo Contreras Soto
Universidad de Guanajuato Campus Celaya

Asistente Editorial

Zyanya Anaid Cisneros Flores

Diseño e ilustración de Portada

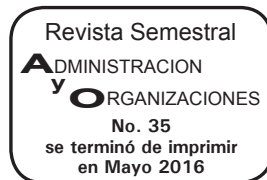
Mónica Zavala Medina

El propósito general de la Revista Administración y Organizaciones es difundir entre académicos y profesionales los desarrollos conceptuales e instrumentales para mejorar la comprensión y desempeño de las organizaciones. Los artículos se seleccionan cuando discuten nuevas aproximaciones conceptuales, metodológicas, modelos, técnicas recientes y casos de estudio, así como las tendencias de significancia práctica para el administrador profesional. No necesariamente reflejan la posición oficial de los editores o del Departamento de Producción Económica de la UAM-X.

Administración y Organizaciones. Año 18, número 35, julio-diciembre de 2015, es una publicación semestral editada por la Universidad Autónoma Metropolitana, a través de la Unidad Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Producción Económica. Prolongación Canal de Miramontes 3855, Col. Ex-Hacienda San Juan de Dios, delegación Tlalpan, C.P. 14387, México, D.F. y Calzada del Hueso 1100, Edificio de Profesores, segundo piso, sala de Proyectos Especiales, colonia Villa Quietud, delegación Coyoacán, C.P. 04960, México, D.F. Tel. 54837000. Dirección electrónica: rayouamx@yahoo.com.mx. Editor Responsable, Dr. Juan Manuel Corona Alcantar, Jefe del Departamento de Producción Económica. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo del Título No. 04-1999072617054100-102; ISSN 1665-014X, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Certificado de Licitud de Título número 11320 y Certificado de Licitud de Contenido número 7923, otorgados por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación. Distribuida por la Librería de la UAM-Xochimilco, Edificio Central, planta baja, tel. 53837328/29. Edición e impresión: Publicaciones e Impresiones de Calidad S.A. de C.V., Ignacio Mariscal No. 102, Col. Tabacalera, C.P. 06030, México, D.F., tel. 57052492, pic32@prodigy.net.mx. Este número se terminó de imprimir el 4 de Mayo de 2016, con un tiraje de 500 ejemplares. Registrada en: EBSCO: <https://www.ebscohost.com/>

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación sin previa autorización de la Universidad Autónoma Metropolitana.



CONTENIDO

Presentación

Condiciones de trabajo y de organización de la producción en América Latina en el Siglo XXI.....5

Alejandro Espinoza Yáñez

Coordinador de Número

El empleo no protegido en el contexto neo-sustitutivo del kichnerismo.....11

Eduardo Chávez Molina

Superexplotación del trabajo y dependencia: contribuciones de los aportes de Ruy Mauro Marini en la Administración y los Estudios Organizacionales.....39

Maria Ceci Misoczky

Paulo Ricardo Zilio Abdala

Guilherme Dornelas Camara

La organización del trabajo en la implementación de políticas sociales del Uruguay.....61

Francisco Pucci

Ana Vigna

El uniforme como un elemento impuesto para conformar la identidad corporativa de una cadena hotelera transnacional: Significados y actitudes.....81

Angel Wilhelm Vázquez García

Ricardo Sonda De la Rosa

Miscelánea

Fundamentos y aplicación de la Investigación Acción Participativa (IAP) en la conformación de una cooperativa artesanal en el Estado de México.....109

Patricia Mercado Salgado

Patricia García Hernández

María del Rosario Demuner Flores

Análisis cualitativo y multi-criterio en las organizaciones: Aplicación a las necesidades del sistema de salud de la República de Cuba.....141

Abigail Rodríguez Nava

Patricia Margarita Dorantes Hernández

Elizabeth María Guerra García



Presentación

Condiciones de trabajo y de organización de la producción en América Latina en el Siglo XXI

Alejandro Espinosa Yáñez
Coordinador de Número

Un compromiso, con la necesaria tarea de comprender la realidad del mundo del trabajo en América Latina, es lo que animó a la revista *Administración y Organizaciones*, en el número que en esta ocasión se presenta. Desde las reflexiones teórico-metodológicas y, articuladas a éstas, la presentación de evidencia empírica, se aprecia la materialización de las nuevas formas de organización del trabajo en América Latina, y su impacto en la población trabajadora. Basta recorrer el velo para toparnos, en cualquier lugar de nuestra América, donde se detenga nuestra mirada, con el crecimiento de contratos de trabajo temporales, con la presencia abrumadora de relaciones de trabajo sin contrato, ejércitos de desempleados, de trabajadores informales. El siglo XXI refuerza las tendencias expansivas de la tercerización y de la precariedad del trabajo en general, articuladas al empobrecimiento de gran parte de la población. Este eslabonamiento complejo de precariedad en el trabajo, empobrecimiento, incertidumbre y la sensación de la anulación colectiva de la personalidad, recorre el subcontinente.

Maticemos. Mientras que América Latina en su mayoría –tomando distancia del desencuentro continental a que se refería Ugo Pipitone, hace un poco más de dos décadas (militarización de América Latina incluida)–, disminuyó sus índices de pobreza, en México la historia es al revés: creció la pobreza y la indigencia (Costa Rica le acompaña en esta desventura), no por una situación coyuntural, pues de acuerdo a información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), el problema es de orden estructural: tendencia histórica a la caída salarial, mantención de la tasa de desempleo, y el empleo que se crea está inscrito en el umbral de la precariedad. Acudamos a las asimetrías como ejemplo: mientras en México se aprueba un incremento de 4.2% al salario mínimo, lo que significa \$73.4 por día, en Estados Unidos de América, específicamente en California, en julio de 2015 el salario mínimo aumentó de ocho a nueve dólares por hora. Frente al argumento de la Cepal, la débil respuesta del secretario de Desarrollo Social de México

(José Antonio Meade), al cuestionar la metodología, forma parte de este escenario, demostrando la ausencia de una política de Estado. Por otra parte, los esfuerzos para combatir la precariedad en el trabajo y en las condiciones de vida, los casos de Argentina y Brasil como emblemáticos, no son una historia clausurada e inefable en el sentido positivo. Nada de eso. Hay múltiples sentidos y confrontaciones en América Latina. La coyuntura explosiva en Brasil y la movilización social en Argentina son una muestra del contexto histórico sumamente delicado que se vive. Parece una situación paradójica: a pesar de los avances sociales sustantivos en Argentina y Brasil, mucho de lo alcanzado se está perdiendo a pasos acelerados. De acuerdo a una investigación realizada por el Observatorio de la Deuda Social, de la Universidad Católica Argentina (UCA), se señala que desde que llegó a la presidencia Mauricio Macri (diciembre 2015), se tienen registrados un millón 400 mil nuevos pobres, en tanto hay 350 mil personas en situación de indigencia, lo cual aumentará al ritmo de otros ajustes tarifarios y del incremento en la tasa de desempleo, informan. En Brasil, que vio disminuir en los últimos gobiernos progresistas la pobreza, la ofensiva conservadora tiene en jaque al gobierno de Dilma Rousseff.

6

Sin terciopelo, los artículos que componen este número cumplen con la tarea de registrar de manera objetiva, polémica y sin ataduras parte de los procesos de cambio, abruptos y violentos, que asolan la región en lo específicamente concerniente al trabajo.

Abre este alcance a la realidad latinoamericana la reflexión de Eduardo Chávez Molina, sobre los alcances y límites de la experiencia kichnerista, en “El empleo no protegido en el contexto neo-sustitutivo del kichnerismo”. El autor pone atención en “las tendencias que asumen la incidencia de la informalidad laboral y la desprotección laboral urbana en la etapa de expansión económica que se inicia con la finalización del régimen de convertibilidad. Se sostiene que la misma ha disminuido de manera sostenida durante el período”. Haciendo un meticuloso análisis de la realidad argentina –ahora crispada más todavía por los *Panama papers*, discutiendo sobre las diferentes categorías de la informalidad, hasta llegar al establecimiento de una comparación regional, y un análisis específico sobre el empleo doméstico, comenta Chávez Molina, colega del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires, que en “los últimos 12 años se produjo una reducción de la desocupación y del empleo público de asistencia, lo que se ha traducido en la rediscusión sobre la “informalidad. En la historia reciente destaca la reducción de la informalidad en la industria, producto de la instrumentación de políticas de aliento del trabajo formal, de la disminución de la pobreza, a la par del fortalecimiento de los salarios y de la negociación colectiva. Chávez Molina lo señala de manera muy clara, con base en evidencia estadística: “Estas tendencias están fuertemente relacionadas por los cambios en el rol del Estado, y a las políticas desarrolladas que tienen directa o indirectamente un impacto sobre el sector. La reducción de la incidencia

de la informalidad en la industria no puede escindirse de la aplicación de políticas de promoción del trabajo formal ensayadas desde 2003, que generaron entre otros fenómenos un retorno al sendero de crecimiento del empleo privado registrado, y la mejora de los ingresos de los asalariados, en un contexto, claro está, favorable a la sustitución de importaciones de la rama industrial”.

Al terminar la lectura está presente la complejidad de la sociedad argentina, la heterogeneidad estructural como un correlato, los esfuerzos desde el Estado por modificar estructuras económicas y jurídicas que desde el capital se aprecian como intocables. Surgen, sin embargo, muchas preguntas y dudas. Una en particular apunta: si las condiciones en Argentina se tradujeron en mayor bienestar en franjas poblacionales antaño desprotegidas, ¿cómo explicar la decisión electoral, con una muy baja diferencia, pero diferencia al fin, a favor de Macri? Quizá podemos extrapolar lo que señala Emir Sader (*La Jornada*, 18 de abril 2016) de que “los movimientos sociales y populares no tienen tradición de elegir sus bancadas de parlamentarias. Mientras los intereses privados en salud y educación tienen sus fracciones, no hay bancadas de representantes de la enseñanza y de la salud públicas. Sin hacer referencia a todos los sectores sindicales...”.

Otro alcance a la realidad latinoamericana reflexiona sobre la experiencia en Brasil. La colaboración de Maria Ceci Misoczky, Paulo Ricardo Zilio Abdala y Guilherme Dornelas Camara, con el documento “Superexplotación del trabajo y dependencia: contribuciones de los aportes de Ruy Mauro Marini en la Administración y los Estudios Organizacionales”, pone sobre la mesa la veta teórica, la vigencia, de Ruy Mauro Marini para explicar la realidad latinoamericana. Entrando a la discusión, señalan que para Marini la superexplotación de la fuerza de trabajo es el núcleo duro que sustenta la dependencia, una conclusión posible porque su análisis “comprende las mediaciones fundamentales de la producción de plusvalía y hace comprensible la distancia entre el ámbito de la circulación y el de la producción, amplificando contradicciones sociales y de clase”. No se aparta la reflexión académica del compromiso militante de Marini, y la asignatura pendiente de la descolonización teórica. Argumentan sobre la capacidad explicativa de que la intensificación del trabajo, la prolongación de la jornada de trabajo y la expropiación de parte del trabajo necesario al obrero para reponer su fuerza de trabajo, configuran un modo de producción fundado exclusivamente en la mayor explotación del trabajador, y no en el desarrollo de su capacidad productiva. Bajo este supuesto analizan el aumento del consumo entre 2008 y 2012, en Brasil, sobre todo, en relación con la supuesta emergencia de una Nueva Clase Media (NCM). El argumento es que “la idea de la NCM fue una estratagema del gobierno para la organización de una agenda positiva con consenso social transitorio en un momento de expansión económica, bajo la meta oficial de ‘incorporación progresiva de las familias en el

mercado de consumo de las empresas modernas'". Con sustento en el horizonte teórico de Marini, se reflexiona sobre el aumento organizado del consumo de masas en Brasil, como algo que se aplaudió mucho. Sin embargo, señalan, este aumento del consumo se basó en la constatación de su relación con el endeudamiento de las familias. Otro aspecto que destacan alude a los programas de combate a la pobreza, los que operan como mecanismo complementario a la superexplotación del trabajo, es decir, formando parte del proceso de reproducción ampliada de la dependencia.

Rehagamos la complejidad del planteo de Sadir, agregando la responsabilidad de los gobiernos progresistas, así como de la ausencia de mediaciones entre el Estado y la sociedad civil para consolidar los avances sociales.

8

La tercera colaboración que se expone es el documento elaborado por Francisco Pucci y Ana Vigna: "La organización del trabajo en la implementación de políticas sociales del Uruguay". Tomando como unidad de análisis la Unidad de Seguimiento de Programas (USP) del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), observan los autores que se expresa un sentido contrario al que se observa en los países capitalistas: "se trata de un caso que sigue una trayectoria diferente a los procesos de cambio organizacional que se verifican a escala regional: mientras la tendencia predominante es la de modificar las grandes organizaciones burocráticas en organizaciones más flexibles y adaptables al entorno, el proceso de la USP va en el sentido de transformar una organización con altos niveles de flexibilidad para avanzar en la formalización y estandarización en los procesos de trabajo, aunque eso no implica necesariamente una voluntad de rigidizar o burocratizar la organización". Apuntan en su reflexión que en las décadas recientes se han producido fuertes transformaciones en los modos de organización del trabajo, para que tengan correspondencia con "los parámetros modernos de gestión y responder satisfactoriamente a las incertidumbres provenientes del entorno". Se trata de cambios que sobre todo han incidido en el sector privado, empero han alcanzado la organización del trabajo en el ámbito estatal, "tradicionalmente más rígido. Así, dentro del Estado uruguayo, comienzan a identificarse sectores que, en el marco de las nuevas orientaciones que se discuten en la gestión pública, funcionan sobre una lógica de proyectos, lo cual tiene consecuencias en los modos de organizar el trabajo y en las modalidades de contratación". Ese es el objetivo principal que se proponen nuestros colegas de la Universidad de la República, analizar el tipo de transformaciones en la Unidad de Seguimiento de Programas, rediscutiendo conceptos como el de hibridación, de Novick, o el de configuración sociotécnica del proceso de trabajo, de E. de la Garza, sin olvidar a Weber y la burocracia. Concluyen afirmando que hay diferentes tipos de problemas, así como que el tipo de tareas que desarrolla la USP, si bien puede ser parcialmente estandarizada, mantiene fuertes espacios de indefinición debido a la complejidad y diversidad de situaciones que maneja. En estos espacios, el conocimiento profesional

resulta imprescindible para poder resolver las tareas prescriptas. Como en el caso argentino, también se señala el peso de la heterogeneidad contractual.

Ángel Wilhelm Vázquez García y Ricardo Sonda de la Rosa, en su colaboración cuyo título es “El uniforme como un elemento impuesto para conformar la identidad corporativa de una cadena hotelera transnacional: Significados y actitudes”, se sumergen en el análisis de la formación de la identidad en los empleados operativos en un hotel de cadena; en particular, la influencia que juega en este proceso el uniforme, como un incentivo simbólico para el empleado como un medio de homogeneización. El uniforme no es un simple trozo de tela, pues se constituye, indican los autores, en pieza clave de la “identidad corporativa”, a la par de que intenta “revertir la insatisfacción laboral que genera la mecanización de las tareas”. Se trata de mecanismos simbólicos –señalan los autores, apoyándose en evidencia empírica original–, que pretende ocultar jornadas extensas que se relacionan con las políticas de flexibilización y calidad en el servicio al cliente. El uniforme, símbolo, artefacto clave, dispositivo de identidad, que genera un mensaje hacia afuera –destaca la homologación, de lo que se espera–, mientras que en lo interno juega como medio de control subjetivo con repercusiones en lo individual –la actitud– y en la interacción social.

9

Más allá del edulcoramiento en las interacciones, en los procesos, plantean los autores que la precarización laboral se ve reflejada en largas jornadas de trabajo, pagos mínimos y rotación de turnos, y que los corporativos ocultan a los empleados los mecanismos que utilizan para su control. Está presente la lógica del mercado, de la misma manera que en la experiencia uruguaya se registra cómo el mercado avanza en las instituciones públicas –no se aparta esto de la discusión sobre la Nueva Gerencia Pública, y sus alcances en la realidad contemporánea–.

A pesar de las diferencias entre los artículos que hasta ahora hemos comentado, sin embargo hay un hilo fino que los articula: la precariedad, así como el peso del capital en la definición de las relaciones de trabajo.

En la sección de *Misceláneas* contamos con dos colaboraciones. Se trata, en un primer momento del trabajo de Patricia Mercado Salgado, Patricia García Hernández y María del Rosario Demuner Flores: “Fundamentos y aplicación de la Investigación Acción Participativa (IAP) en la conformación de una cooperativa artesanal en el Estado de México”. En este documento se busca poner en evidencia el uso y la utilidad de la Investigación Acción Participativa (IAP) en la comprensión y modificación de una situación socio-organizacional, a partir de la experiencia de acompañamiento de 10 años a un grupo de artesanos textiles mexiquenses que conformaron una cooperativa de producción. Se resalta, así, la importancia de la investigación cualitativa. El estudio de las relaciones sociales, ya sea en una comunidad o al interior de una organización, implica reconocer y aceptar la pluralización de mundos vitales y las permanentes

desigualdades sociales en la nueva diversidad de medios, subculturas, estilos de vida y maneras de vivir, señalan las autoras. Como estrategia metodológica cualitativa, la IAP facilita vincular la teoría y la práctica para brindar soluciones a problemas significativos de la vida cotidiana, mediante el involucramiento y compromiso de los sujetos y el investigador como agentes de cambio. Una respuesta organizacional importante, aun cuando lo dominante es el peso del mercado capitalista.

Por su parte, Abigail Rodríguez Nava, Patricia Margarita Dorantes Hernández y Elizabeth María Guerra García establecen una discusión metodológica, con un alcance empírico. En "Análisis cualitativo y multi-criterio en las organizaciones: Aplicación a las necesidades del sistema de salud de la República de Cuba", presentan un estudio de algunos modelos relevantes que combinan la investigación cuantitativa y cualitativa, y que son empleados en el análisis de la toma de decisiones en las organizaciones. Las autoras argumentan que la investigación recupera los principales métodos de investigación cualitativa, así como aquellos que son de carácter mixto, dado que utilizan algunas herramientas de los enfoques cuantitativos y de los cualitativos. En este aspecto destacan los modelos multi-criterio. Con el objeto de aplicar la metodología, acuden al análisis de las necesidades del sistema de salud en Cuba. Tomando distancia del recelo frente a la investigación cualitativa, aclarar que no se debe desincentivar el trabajo producido bajo enfoques cualitativos, y entenderle más como desafíos y retos para romper cartabones y prenociones de cómo se realiza el trabajo científico.

Concluimos señalando que el escenario para los trabajadores en el abecedario latinoamericano recogido no plantea en el horizonte la superación del empobrecimiento y la vulnerabilidad. Detrás de los números, de la informalidad y el aumento del empleo formal, del ensanchamiento de las clases medias para el consumo, pero que pretende ocultar la superexplotación, del tránsito de la flexibilidad a la uniformidad y estandarización en los procesos en una institución estatal, así como el relieve de la uniformidad de los sujetos, en toda la extensión de la palabra, se mantiene una subsistencia en declive, se sigue comprimiendo el futuro para los nuevos "condenados de la tierra". Lo que está detrás de los datos y de las narraciones expuestas son, en la dimensión más concreta, historias de familia, historias de quiebres, de discontinuidades, de una pendiente hacia abajo. Para muchos trabajadores, la llegada a casa sigue implicando múltiples traslados de desazón y sufrimiento, así como a veces el desgano de no llegar. Para los que están adentro, esta subjetividad ocupa lugar, aparte de que en lo objetivo no es suficiente lo que se encuentra en la mesa. Recordemos a P. Bairoch cuando señalaba, parafraseándolo, que *no sólo de pan vive el hombre, pero sin pan no puede vivir*.

Más allá de lo enunciado, lo importante es invitarles a recorrer las ideas, argumentos y problemas que apuntan nuestros colegas, con el fin modesto de comprender un poco más lo que pasa respecto al trabajo y sus cambios en América Latina.

El empleo no protegido en el contexto neo-sustitutivo del kichnerismo¹

Eduardo Chávez Molina²

RESUMEN

Este artículo presenta las tendencias que asumen la incidencia de la informalidad laboral y la desprotección laboral urbana en la etapa de expansión económica que se inicia con la finalización del régimen de convertibilidad. Se sostiene que la misma ha disminuido de manera sostenida durante el período, y se muestran los impactos en el mercado de trabajo local de la desaceleración del crecimiento en el contexto de crisis económica internacional. La revisión se centra en las diferentes categorías de la informalidad, su comparación regional, y un análisis específico sobre el empleo doméstico.

Palabras clave:

¹ This article is elaborated in the context of INCASI, International Network for Comparative Analysis of Social Inequalities, Project Nro.691004 H2020-MSCA-RISE-2015.

² Doctor en Ciencias Sociales, investigador del Programa Cambio Estructural y Desigualdad Social, Instituto de Investigaciones "Gino Germani" de la Facultad de Ciencias Sociales/UBA, y docente de sociología en la facultad de Ciencias Sociales de la UBA y de Humanidades en la Universidad Nacional de Mar del Plata.

ABSTRACT

This article presents the main trends on urban informality concerning the stage of economic expansion that began with the end of the convertibility regime. It is argued that it has decreased steadily over the period, and the impacts are shown in the local labor market of slowing growth in the context of international economic crisis. The review is focused on the different categories of informality, its regional comparison, and a specific analysis of domestic employment.

Keywords:

Introducción

Luego del abrupto final del gobierno de la Alianza y la salida devaluatoria del esquema de convertibilidad de la moneda aplicado a comienzos del año 2002, la economía argentina experimentó un proceso de recuperación de su actividad productiva sin precedentes cercanos. Luego de un breve período de transición, el justicialismo volvía a convertirse en gobierno en el año 2003, esta vez apostando a la recuperación de la iniciativa regulatoria estatal, que durante más de una década había sido cedida a los designios de los organismos internacionales de crédito, para orientar la dinámica económica.

Diversos factores contextuales, que no serán profundizados en este artículo, entre los cuales se destacan la reducción de los costos laborales producto del ajuste de los salarios post devaluación –en el marco de una elevada desocupación– en un primer momento, la disponibilidad de una importante capacidad instalada ociosa, la apuesta gubernamental por administrar un tipo de cambio elevado y los precios internacionales favorables a las principales exportaciones nacionales, contribuyeron a dar impulso a una fase ascendente del ciclo económico con eje en la dinámica exportadora, la recuperación del consumo y un renovado proceso de sustitución de importaciones principalmente manufactureras, favoreciendo un cambio de tendencia en el comportamiento de los principales indicadores del mercado de trabajo³.

La nueva etapa estuvo acompañada por el aumento del empleo, la caída de la desocupación, la subocupación y los niveles de pobreza, que durante la crisis habían alcanzado niveles récord para nuestra historia reciente. El ciclo expansivo tuvo una duración e intensidad superiores a las de las fases expansivas anteriores⁴.

A partir del año 2008 la conjunción de problemas internos y cambios en el contexto internacional disminuyeron la dinámica de crecimiento. Tanto el conflicto con el sector exportador de *commodities* –que logró articular un bloque opositor para limitar la capacidad del Estado de disponer de una porción de los excedentes de la renta extraordinaria agrícola– como la crisis económica mundial –que puso en estado de recesión a las principales potencias económicas– redujeron las pers-

³ Sin dudas la comprensión del proceso reviste de mayor complejidad y requiere al menos la mención de un conjunto de políticas económicas y sociales destinadas a recuperar el mercado interno y mejorar el equilibrio fiscal del Estado que dieron previsibilidad e impulso al este nuevo “modelo” de crecimiento. Para un abordaje más extenso de estos problemas ver CENDA (2005), Müller, A y Lavopa, A. (2005), Neffa, J, Panigo, D (2009), Kulfas M., Goldstein E. y Martín Burgos M (2014), Lindemboim y Salvia (2015) entre otros.

⁴ La expansión de la economía desde la salida de la crisis y hasta el año 2006 fue del 40% y se situaba un 17% por encima del nivel de 1998. El empleo y la tasa de actividad se encontraban por encima del promedio de la década del 90 (Graña, Kennedy y Valdez, 2008). Si bien la intervención de los índices de precios oficiales dificultan la comparación de la evolución, las publicaciones del ministerio de Economía de la Nación indican que hacia el segundo trimestre de 2008, el PIB real (a precios de mercado) se encontraba un 49% por encima de los valores observados en el 2do trimestre de 2003. Fuente: <http://www.mecon.gov.ar/peconomica/basehome/infoeco.htm>

pectivas de crecimiento y asimismo los procesos de recuperación de puestos de trabajo, si bien no se habría producido un proceso masivo de destrucción de fuentes de empleo en gran parte debido a la activa intervención del estado para sostener la demanda hasta el año 2015.

Sin embargo, hay elementos en esta etapa de crecimiento que permiten señalar los límites del cambio en el régimen social de acumulación. En particular, se ha señalado la persistencia de una baja integración entre sectores con diferenciales de productividad en la economía, en el marco de un modelo de acumulación desigual y combinado⁵, y la matriz segmentada de inserción socio-ocupacional de la fuerza de trabajo⁶, conformada en la década del 90.

Se abren entonces un conjunto de interrogantes sobre la evolución del mercado de trabajo en esta etapa, y en especial sobre la incidencia y composición del sector informal en el contexto de poscrisis. ¿Es posible reconocer un proceso de reducción de la informalidad en el marco del nuevo patrón de crecimiento? ¿Es posible encontrar indicios de reversión de las mejoras obtenidas en materia de inserción ocupacional?

Este trabajo aborda las tendencias que asume la incidencia de la informalidad laboral urbana en la etapa de expansión económica que se inicia con la finalización del régimen de convertibilidad, con la intención de aportar a la respuesta de algunas de estas preguntas.

Para ello, se propone analizar de manera conjunta los problemas de informalidad e informalización de las inserciones ocupacionales, las particularidades regionales del fenómeno, haciendo especial énfasis en la distribución de los puestos de trabajo entre las distintas ramas de la economía, y la evolución diferencial observada entre sus componentes asalariados, e independientes (patrones y cuenta propia), y un punto muy especial, será el análisis del empleo doméstico, como una actividad importante entre el empleo femenino, y sobre el cual ha recaído una parte importante de la protección del empleo, en los últimos 12 años. Los datos empíricos provienen de la Encuesta Permanente de Hogares (INDEC) para el período 2004-2015.

En la primera sección vamos a dar cuenta del marco conceptual desde el cual se abordará la temática y los alcances de la fuente de datos utilizada. En el segundo, vamos a exponer los criterios metodológicos utilizados para medir la incidencia de la informalidad. Luego, avanzaremos en el análisis y discusión de los datos. Final-

⁵ El concepto remite a las complejidades generadas por la expansión capitalista y su relación con otros modos de producción. Esto refleja un crecimiento desequilibrado de los diferentes sectores así como su integración en un mismo sistema social. El concepto ha sido aplicado también para analizar el desarrollo capitalista en otras regiones, como lo atestigua el trabajo de D'Costa (2002) sobre la industria del software en la India.

⁶ Este es el diagnóstico que emerge de comparar la situación socio ocupacional en el año 2006 respecto al año 1998, último escalón en el crecimiento bajo el modelo de la convertibilidad. Para una exposición de este argumento ver Salvia y colaboradores (2008).

mente, en el cuarto capítulo se presentarán algunas consideraciones finales sobre el fenómeno, que adelantamos a continuación:

- En los últimos 12 años se produjo una reducción de la desocupación y del empleo público de asistencia que reconfiguraron los problemas del mercado de trabajo actualizando la importancia relativa de los viejos problemas de la “informalidad”.
- La paradoja del empleo informal en los últimos años, es su baja relativa en el marco general de la situación del empleo, aunque persiste en magnitudes elevadas, y el crecimiento paulatino del empleo doméstico, junto con su formalización para aquellas empleadas de 8 o más horas. Junto a ello existe una relativa desindustrialización de la informalidad, cuyos puestos de trabajo tienden a quedar más relegados a sectores de baja productividad, en las ramas de la construcción, los servicios y el comercio.
- El crecimiento notable observado en el segmento asalariado formal de la economía, impulsado por un nuevo modelo de desarrollo centrado en la expansión del empleo industrial, parece morigerando su expansión o padeciendo las secuelas de las convulsiones socioeconómicas iniciadas en el año 2008 a nivel mundial.
- Estas tendencias están fuertemente relacionadas por los cambios en el rol del Estado, y a las políticas desarrolladas que tienen directa o indirectamente un impacto sobre el sector. La reducción de la incidencia de la informalidad en la industria no puede escindirse de la aplicación de políticas de promoción del trabajo formal ensayadas desde 2003, que generaron entre otros fenómenos un retorno al sendero de crecimiento del empleo privado registrado, y la mejora de los ingresos de los asalariados, en un contexto, claro está, favorable a la sustitución de importaciones de la rama industrial.
- Asimismo resulta necesario volver a centrar las miradas sobre problemas propios de un desarrollo insuficiente. Ya sea bajo la forma de la informalidad o del subempleo, como asimismo la fuerte heterogeneidad territorial, expresada a través de la presentación de datos regionales, y donde las zonas de menor desarrollo relativo, su nivel de informalidad es mayor que las regiones de mayor desarrollo relativo.
- La reducción de los núcleos de informalidad persistente convoca a un nuevo desafío: un cambio en la cultura político-institucional de intervención del estado en la relación capital-trabajo, y el foco en la promoción de sinergias en

el desarrollo de sectores que se mueven a distintas velocidades (heterogeneidad estructural). Pero también a la corroboración de que existen actividades necesarias, aunque de baja productividad y elevada volatilidad, que necesitan regulaciones adecuadas para permitir ámbitos de desarrollo socio-ocupacional decentes. Lo acontecido con el empleo doméstico en los últimos años señala un horizonte hacia donde construir opciones de des-informalización de las relaciones laborales, cuya paradoja es su crecimiento, ante el aumento de actividades calificadas de las mujeres.

Y los factores preponderantes que generaron el marco institucional en el cual se llevaron a cabo estas modificaciones en el mercado laboral:

16 En primer lugar se destacan las características del crecimiento económico, impulsado por la expansión de la actividad industrial, mediante al aumento de aranceles de productos importados. A través del régimen de incentivo para los productores nacionales de bienes de capital, y bienes de consumo general⁷.

En segundo lugar deben señalarse a partir del marco jurídico de la Ley de Ordenamiento Laboral 25877 de 2004. Entre ellas se destaca la política laboral orientada a consolidar la inspección del trabajo, que había sido prácticamente desactivada durante los '90. "A partir de 2004 el incremento de los recursos, en términos de presupuesto y de personal, la orientación definida hacia la regularización y el registro del empleo mediante un programa específico enfocado a tales fines así como la multiplicación de las inspecciones, colaboraron en revertir la tendencia a la contratación no regular de trabajadores" Palomino (2015).

En tercer lugar la política de homologación de convenios y acuerdos colectivos entre sindicatos y empleadores (más de 2300). Este auge de la negociación colectiva se inscribe en un ciclo prolongado que desde 2003 no tiene precedentes tanto por la cantidad de negociaciones como por sus contenidos y, en especial, por el contexto singular en el que tiene lugar⁸.

I. El devenir de un concepto

Los problemas del mundo del trabajo en América Latina han sido interpelados recorriendo a distintas tradiciones intelectuales y marcos teóricos. Sin duda una de

⁷ Se crearon 168 instrumentos, algunos de los cuales constituyen distintas líneas de un mismo fondo o ley de fomento productivo. Cabe señalar, que el análisis excluye tanto los instrumentos que persiguen objetivos sociales y/o de empleo, aun cuando tengan un enfoque productivo; como también los orientados al fortalecimiento del sector público (por ejemplo: Programa de Fortalecimiento de la Secretaría de Defensa de la Competencia y del Consumidor, Programas de Inserción Laboral y de Entrenamiento para el Trabajo en el sector público, Fondo de Capital Social, Manos a la Obra).

⁸ Cabe destacar que estos aspectos implican los procesos de contextos institucionales que inciden sobre las condiciones de empleabilidad de la población. Los mismos en el presente artículo no son el enfoque del análisis, sino el contexto, en el cual se analizan los cambios en el mercado laboral.

las aproximaciones que demostró mayor fertilidad para la reflexión y diseño de políticas en la región fue la del sector informal, mérito reconocido ampliamente por la literatura especializada⁹.

El concepto proviene de los estudios que la OIT encargara a Keith Hart en África a comienzos de la década del 70 (Neffa, 2008). Rápidamente la noción es incorporada en los análisis realizados por los integrantes del Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) que con un enfoque estructuralista elaboraron una de las interpretaciones sobre la informalidad que más se ha difundido en nuestra región¹⁰.

Para esta corriente, la informalidad es una respuesta “desde abajo” al desajuste entre la dinámica poblacional y el funcionamiento de la economía. Desde esta óptica, la heterogeneidad estructural, el funcionamiento de mercados oligopólicos y con difusión asimétrica del cambio científico y tecnológico, configuran un escenario de débil acumulación y trabas para la reinversión, que limitan la creación de empleo en el sector formal. Esta dinámica se enfrenta a una presión migratoria rural y un crecimiento demográfico no asimilable por el sector estructurado (Tokman, 2002). La informalidad surge entonces con el fin primordial de crear empleo y saldar de algún modo esa brecha. En síntesis, el SIU es caracterizado como un sector refugio, de fácil entrada y que opera como válvula de ajuste del mercado de trabajo formal.

El concepto recortaba del universo económico a las unidades con bajos niveles de productividad y baja capacidad de acumulación. Se las caracterizaba por su reducido tamaño, bajos requisitos de entrada (en términos de calificaciones, capital y organización), tecnología anticuada, y escasa diferenciación entre el mundo familiar y la empresa, con uso de trabajo intensivo, entre otras características. El sector informal urbano (SIU) así definido comprendía a ocupados en empresas pequeñas no modernas, los independientes (con exclusión de los profesionales universitarios), trabajadores por cuenta propia, patrones y empleados de pequeños establecimientos y los que desarrollan tareas (remuneradas) en el servicio doméstico (PREALC, 1976).

Para los expertos de la PREALC, el fenómeno era estructural y específico a la realidad social periférica, y los lineamientos de políticas que se desprendían de dicha concepción apuntaban hacia un desarrollo industrial con cambio estructural,

⁹ Este resumen sigue lo planteado en Gutiérrez Ageitos (2009), “La informalidad en Buenos Aires. Características del fenómeno y políticas laborales provinciales”, Programa de Trabajo Decente en Argentina, OIT. (MIMEO).

¹⁰ Un debate latinoamericano que anticipó la preocupación sobre estos fenómenos, es el de la marginalidad. Desde los pioneros trabajos de Germani y la DESAL, en el marco de la discusión de la aplicación de la teoría de la modernización a nuestras realidades, y la fértil conceptualización marxista de la marginalidad económica (Quijano, Duque y Pastrana, Nun, Marin y Murmis) se abordó, si se quiere también en clave dualista (Cortés, 2000), la emergencia de población apartada de los beneficios del desarrollo.

que permita la absorción de mano de obra por el sector formal. Pero el diagnóstico no ignoraba el papel compensador del sector informal para la estabilidad socio política en la región (Tokman, 2004)¹¹. Sin embargo, Altimir y Beccaria (1999) señalan que en el último decenio, el sector informal ejerció un escaso papel compensador frente a la insuficiente demanda de empleo formal en el mercado de trabajo.

Dicha tradición teórica recibió dos críticas principales, una de corte marxista y otra liberal¹². Por un lado, Castells y Portes (1989) mostraron que los sectores formal e informal, lejos de reflejar compartimentos estancos, tenían vasos comunicantes, y por lo tanto la informalidad debía entenderse en el marco de cambios en el modo de producción capitalista orientados a revertir la caída en la tasa de ganancia. Así entendida la misma manifestaba procesos de desconcentración y descentralizan de la producción, tercerización y subcontratación de etapas del proceso productivo que en parte se reubicaban en el sector informal¹³. La desvinculación entre el capital y la seguridad social del trabajador era un indicador de este proceso, por lo que los empleos precarios pasaban a ser considerados parte de la informalidad, independientemente del tipo de empresa en el que se encontrara.

Entonces, dentro del SIU se incluye al igual que definición de PREALC/OIT a los trabajadores independientes y a sus familiares, pero también a los asalariados cuyos empleadores no respetan las regulaciones laborales, independientemente de la escala, nivel de productividad o capacidad de acumulación de la unidad productiva. De este modo su definición se distancia de la definición sectorial y se amplía para abarcar todas las actividades económicas no alcanzadas por la regulación estatal. Esta vertiente dio lugar a una clasificación funcional de la informalidad en tres tipos diferenciados: de subsistencia, de explotación dependiente, y de crecimiento (Portes, 1999).

Cabe resaltar que aquí el marco analítico pasa de la condición laboral del individuo (o del puesto de trabajo) al modo de organización de la acumulación, y por tanto más que trabajadores informales lo que existe es economía informal, parte integral de la dinámica económica capitalista en el fin de siglo.

Desde la otra vereda el liberalismo reinterpretó dichos fenómenos considerando como principal determinante para la informalidad el exceso de regulaciones del estado (Hernando De Soto 1987). Se entiende que el mismo se origina en el

¹¹ Más recientemente, este autor apuesta por nuevas formas de garantizar la cohesión social ante la insuficiencia del sector informal y la creciente crisis del trabajo, y señala la necesidad de garantizar y universalizar la cobertura social con independencia de la inserción laboral (Tokman, 2007).

¹² Para un panorama más amplio sobre el debate y las distintas posiciones ver entre otros Cartaya (1987), Cortés (2000).

¹³ En la misma línea se ubican los trabajos de Piore y Sabel de 1984, quienes dan cuenta de la informatización de las actividades formales, aunque la tendencia de las grandes empresas a la subcontratación de microempresas formales se habría detenido a fines del siglo XX (Sánchez, Joo y Zappala, citados por Cimoli, 2006)

choque entre un impulso “de abajo hacia arriba” originado en cierto entusiasmo emprendedor que se enfrenta a las regulaciones y restricciones del Estado que impiden su desarrollo. La informalidad sería entonces la solución práctica que éstos encuentran a una suerte de encrucijada económica. Nuevamente se produce un cambio en el nivel de análisis: la informalidad no es tanto un sector o un conjunto de individuos sino una forma de producir y la evidencia de la inconveniencia de intentar regular las “fuerzas libres” del mercado.

La crítica a esta visión ha señalado entre otros aspectos la carencia de sustento empírico (Salas, 2003), la insuficiencia de centrar la discusión en torno al capital de los microempresarios y las excesivas regulaciones que deja sin resolver el problema sustantivo (acceso al crédito, capital, capacitación, tecnología, mercados, etc.) (Víctor Tokman, 2004), el desconocimiento del rol central del Estado para la subsistencia de la economía capitalista (Portes, 1999). Cortés ha señalado también la paradójica coincidencia con la postura neomarxista, al considerar ambos el fenómeno como extralegalidad y compartir un origen en la observación empírica del fenómeno, una unidad de análisis (la forma de hacer), la condición de extralegal y los límites borrosos con el mundo formal (Cortés, 2000).

En el año 2002, la OIT reconoce la extensión de los rasgos de los empleos informales a sectores anteriormente considerados formales. Esto implica asumir la incorporación al debate de la fragmentación de la estructura salarial generalizada a nivel mundial en las últimas décadas. (OIT, 2002). En efecto, los cambios operados en la relación salarial desde los años '70 habían minado la capacidad de la noción tradicional de informalidad para abarcar los problemas del mundo del trabajo, lo que incentivó el avance hacia otras categorías, como la de precarización laboral. Se reconoce que los fenómenos de inestabilidad y precariedad de las ocupaciones, la falta de cobertura social y los bajos ingresos han dejado de ser patrimonio del “sector informal” (Monza, 1999).

En este debate se deben reconocer como antecedentes los estudios de Sylos Labini en Italia (Neffa, 2008: 91) donde queda claro ya la necesidad de estudiar las formas de alejamiento de las relaciones *fordistas* tradicionales.

Es así que el catálogo de situaciones que son objeto de reflexión mediante la noción de informalidad se ha ampliado recientemente para incluir la problemática de trabajadores precarios en empresas formales. Se propone entonces distinguir entonces entre empleo en el *sector informal*, basado en la unidad de producción, y *empleo informal*, más amplio y basado en el puesto de trabajo (Husmanns, 2004). A la vez, se plasma una descripción específica de la *economía informal*, consistente en el conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas informales.

La precariedad laboral entra de este modo al mundo de los estudios sobre la informalidad al incluirse una de sus formas típicas, la falta de registración del contrato de trabajo, característica que remite a la relación trabajador-empresa-estado y

supone a su vez la pérdida de beneficios sociales, acceso a jubilación, participación sindical, entre otras dimensiones que hacen a la precariedad¹⁴.

Creemos que el debate sobre la informalidad se ve así ampliado y enriquecido al incorporar fenómenos de la precarización del empleo. Pero sin embargo, al mismo tiempo el análisis sobre la precariedad corre el riesgo de verse limitado y empobrecido, al considerar apenas una de las dimensiones que dan cuenta de las formas endebles de empleo. Incluso, para algunos autores la nueva terminología agrega imprecisión al ya heterogéneo mundo del sector informal¹⁵.

Por último, rescatamos la utilidad del concepto de informalidad, por su carácter descriptivo y su capacidad operativa que permite su medición, de acuerdo algunos parámetros y soslayando algunas paradojas, centrado en la unidad económica, lo cual lo permite su visualización empírica y su apreciación teórica (Chávez Molina, 2010).

20

II. La medición de la informalidad urbana

La medición de la informalidad en Argentina tiene como principal fuente de información a la encuesta permanente de hogares (EPH/INDEC). Este instrumento releva sistemáticamente información sobre los principales aglomerados urbanos del país. Utilizando los microdatos de la EPH, el esfuerzo se orientará a la construcción de indicadores para identificar el empleo generado dentro del sector informal urbano (SIU) y las condiciones de precarización del empleo en otros sectores. Siguiendo la ampliación del debate de los últimos años, el **empleo en la economía informal** será definido como el conjunto de ocupados en el sector privado informal o en el sector privado formal precario. Esta última condición, implica la inclusión del análisis de la informalización del empleo, pero extendiendo la observación hacia una idea amplia de precariedad.

Se utilizará para ello una clasificación cruzada de ambas dimensiones, que permita integrar el análisis (siguiendo la orientación de las últimas definiciones de la OIT sobre informalidad) y mantener al mismo tiempo la distinción entre distintas situaciones de vulnerabilidad que implican el empleo en distintos sectores y bajo distintas condiciones laborales.

Por una parte, siguiendo las recomendaciones de la 15ª Conferencia internacional de Estadísticos del Trabajo (1993) se estimará la incidencia del SIU a partir de un conjunto de condiciones y características sobre los puestos de trabajo, en los

¹⁴ La precariedad abarca formas atípicas y endebles de empleo, que emergen en las últimas décadas del siglo XX, y remite características de los puestos de trabajo y no a un sector del aparato productivo (Pok, 1992).

¹⁵ Incluso, durante las discusiones de los expertos en estadísticas de la OIT se mencionaron los riesgos que entraña esta confusión, pero la nueva categoría se sostuvo, ante la falta de consenso sobre un término alternativo como, por ejemplo, "empleo no protegido". (Hussmanns, 2004).

términos propuestos por la tradición estructuralista latinoamericana. Esta categorización incluye dentro del SIU a:

- Patrones no profesionales cuya empresa tiene hasta 5 personas ocupadas.
- Trabajadores por cuenta propia no profesionales.
- Asalariados ocupados en establecimientos de hasta 5 trabajadores.
- Trabajadores familiares en establecimientos de hasta 5 trabajadores.

Al conjunto de ocupados que no pertenecen a ninguno de estos grupos se los clasifica como formales, y en forma separada, se consigna al sector público y al empleo doméstico. Esta última categoría registra algunas particularidades dignas de destacar: su actividad se realiza principalmente en la esfera doméstica y no en instancias directamente productivas; más allá de poner en disposición tiempo y bienes para la reproducción de la fuerza de trabajo de los integrantes activos dentro del hogar. Esa primera distinción amerita un tratamiento aparte, desde una óptica cuantitativa, por lo cual lo desarrollaremos por fuera de los datos referidos a la informalidad, y veremos en su propia composición el nivel de regulación de la actividad.

21

Por otra parte, partiendo de las nociones aceptadas por la literatura y las fuentes de información disponible, consideraremos dos dimensiones de la precariedad laboral entre trabajadores asalariados, la pérdida de beneficios sociales y la inestabilidad de la inserción laboral.

Por oposición, el empleo estable o protegido, será aquel que es por tiempo determinado y protegido por la legislación laboral (Lindenboim, Leandro Serino y Mariana L. González, 2000).

Estas dimensiones permiten dar cuenta de elementos centrales del régimen flexible de empleo que se puso en marcha en nuestro país durante la década del 90 con la promesa (incumplida) de favorecer la creación de puestos de trabajo y reducir el desempleo. Para la estimación con los datos disponibles se tomarán como proxy de las mismas la falta de aportes jubilatorios por parte del empleador y/o poseer un contrato de trabajo con tiempo de finalización pautado¹⁶.

Si bien es evidente que esta categorización no agota las dimensiones que puede adoptar la informalidad¹⁷ permite una aproximación razonable al fenómeno con las fuentes de datos disponibles.

¹⁶ En el caso de los trabajadores no asalariados la extensión del concepto de precariedad vinculado originalmente a la relación asalariada implicaría construir indicadores que permitan aproximarse a las condiciones de previsibilidad / vulnerabilidad en las inserciones laborales. No obstante, en esta investigación no hemos intentado una aproximación a esta problemática.

¹⁷ Para una categorización más amplia, y que incluye tanto la dimensión sectorial como la calidad de los empleos ver Gallart (2007).

III. Dinámica del mercado de trabajo y evolución de la informalidad y el empleo doméstico en el período neo-sustitutivo

Entre el año 2004 y el año 2015 el mercado de trabajo atravesó al menos dos etapas diferenciadas, una que se extiende hasta el año 2007, y otra a partir del comienzo de la crisis financiera global en el año 2008 hasta el 2015.

La comparación de los segundos trimestres de 2004 y 2007 indican que el empleo se expandió un 7% (+2,8 puntos porcentuales) y la subutilización de la fuerza de trabajo se contrajo: la desocupación cayó un 43% (-6,3 pp) y la subocupación horaria lo hizo un 34,4% (-8,1 pp). En conjunto, la subutilización de la fuerza de trabajo se redujo un 48%.(-14,4 pp). Además, la evolución positiva del mercado de trabajo en esos primeros años es constante.

A partir del año 2008, la crisis política y la desaceleración económica desatada por la coexistencia de una agudización de los conflictos por la distribución de la renta extraordinaria agropecuaria y la crisis económica mundial ponen un freno al proceso: la tasa de empleo deja de crecer, la desocupación abierta se estaciona en torno al 7% promedio y también la subocupación horaria disminuye pero en forma morigerada.

Sin embargo, debe señalarse también que en el año 2010-2015 los indicadores evidenciaron signos de mejoría y aunque para el último año, una morigeración o freno, parcial, al proceso ininterrumpido desde el 2003 a la fecha.

Si observamos los componentes principales de la informalidad, se observa un retroceso marcado de la inserción en puestos dentro del SIU en la primera etapa. El 52% de la población urbana estaba ocupada en un puesto dentro del sector informal en el año 2004 (si agregamos a la misma empleo doméstico, y empleo público asistido). Tres años más tarde la incidencia del SIU se había reducido al 42%, una caída del orden del 20% (-10 pp). Pero notablemente, aunque a una menor velocidad, **el SIU se sigue retrayendo durante la crisis**. Es así que en el año 2015 este sector da cuenta de 42,5% de la ocupación, aunque si restamos el empleo doméstico, se sitúa en el 34,9%.

Por su parte, la precariedad laboral dentro del sector privado asalariado (no estable y/o no registrado) muestra un comportamiento similar: se observa una tendencia declinante hasta el año 2008, pero la reducción de la precariedad se detiene con la crisis. Entre puntas de la serie (2004-2010) la caída es del orden del 13% (-4 pp).

La tendencia de la *economía informal* durante el primer período es a la baja, y en especial se observa una caída en el año 2007. Sin embargo, al final de la serie en 2015 los niveles de informalidad se elevan nuevamente hasta valores superiores a los del año 2011.

El empleo doméstico muestra un aumento en el año 2005, y se estabiliza luego en el orden del 7,5% promedio, evidenciando la recuperación de los hogares de la capacidad de contratar servicios.

En términos generales, cabe resumir el desempeño de la problemática del empleo informal se observan mejoras, el balance muestra una disminución paulatina, durante todo el período pero una vez que ha logrado ciertos valores, rondando el 16 ha tendido a estabilizarse (tabla 1) .

Tabla 1
Indicadores generales de evolución del mercado de trabajo entre 2004 y 2014

(%)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Tasa de actividad	46,5	45,6	46,7	46,3	45,9	45,9	46,1	46,6	45,6	46,0	45,0	44,5
Tasa de Empleo	39,4	40,1	41,8	42,2	42,2	41,8	42,5	43,0	42,2	42,7	41,7	41,5
Tasa de desocupación abierta	14,8	12,1	10,4	8,5	8,0	8,8	7,9	7,3	7,1	7,1	7,2	6,6
Tasa de subocupación horaria	15,2	12,7	12,0	7,1	8,6	10,6	9,9	8,4	9,4	9,9	11,6	9,8
Total desocupación + subocupación	30,0	24,8	22,4	15,6	16,6	19,4	17,8	15,7	16,5	17,0	18,8	16,4
Empleo doméstico / ocupados	6,8	7,4	7,3	7,5	7,4	7,8	7,6	7,1	7,4	7,1	7,3	7,3
privado informal/ocupados	19,2	18,4	17,7	18,1	17,3	17,2	16,8	15,9	16,5	16,9	16,9	16,1
privado formal/ocupados	32,0	33,8	35,6	36,7	37,7	36,8	37,8	38,7	37,8	37,3	36,9	37,4

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año -2004-2015. *Asalariados informales, Patrones y cuenta propias informales, empleo doméstico y trabajadores familiares sin remuneración. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31. **Se excluye el empleo doméstico.

Cabe detenerse en los distintos componentes del entramado socio laboral para distinguir los efectos que las dinámicas económicas y las políticas laborales puestas en práctica tuvieron sobre la incidencia de la informalidad¹⁸.

Como se observa en la tabla 2, en el sector privado el segmento que muestra una expansión más notable en el período es el empleo formal asalariado que empleaba a 31% de los ocupados en 2004 y en 2008 llegó a ocupar al 36,9%. Si bien con la crisis se produce un leve retroceso (-1 pp), para el final de la serie en el segundo trimestre de 2010 el crecimiento de la categoría ha sido del 17,5% (+ 5,4 pp) respecto al año 2004. Por el contrario, el empleo asalariado informal muestra una tendencia declinante hasta el año 2009 cuando se estaciona con una incidencia del 15,9% respecto a los ocupados, un 13% (-2.3 pp) debajo de los valores iniciales del año 2004 (ver Tabla 2).

¹⁸ Para una reseña de las principales políticas a nivel nacional con impacto en los niveles de informalidad ver Novick, Mazorra y Schleser (2008).

Tabla 2
Evolución de la estructura social del trabajo entre 2004 y 2015. Población

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Empleo público tradicional	14,1%	14,2%	14,8%	14,8%	15,0%	15,7%	15,9%	16,2%	16,5%	16,4%	16,7%	17,2%
Patrón profesional	1,6%	1,7%	1,6%	1,8%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,4%	1,0%	0,9%	1,1%
Cuenta propia profesional	1,8%	1,8%	1,7%	1,7%	1,7%	1,8%	1,7%	1,6%	1,7%	1,9%	1,9%	1,9%
Asalariado Formal	31,9%	33,7%	35,4%	36,7%	37,5%	36,6%	37,7%	38,8%	37,8%	37,3%	36,9%	37,3%
Patrón no profesional	2,3%	2,2%	2,3%	2,5%	2,7%	2,6%	2,5%	2,5%	2,4%	2,4%	2,2%	2,2%
Cuenta propia no profesional	17,8%	17,6%	16,8%	15,8%	16,1%	16,4%	15,9%	15,5%	16,2%	16,7%	16,9%	16,8%
Asalariado informal	18,0%	17,5%	16,8%	17,3%	16,6%	16,5%	16,1%	15,4%	16,0%	16,4%	16,3%	15,5%
Trabajador familiar	1,3%	1,0%	1,0%	0,9%	0,8%	0,8%	0,8%	0,6%	0,5%	0,5%	0,6%	0,4%
Empleo doméstico	6,7%	7,1%	7,4%	7,3%	7,3%	7,5%	7,3%	7,3%	7,2%	7,1%	7,3%	7,3%
Empleo público de asistencia	4,5%	3,2%	2,2%	1,2%	0,6%	0,4%	0,4%	0,4%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
Ocupada	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año -2004-2015. *No se incluyen las becas ni pasantías de aprendizaje, ni los puestos en periodos de prueba. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

El cuentapropismo muestra una tendencia decreciente a lo largo de la serie: en 2004 el 20,5% de los ocupados se autoempleaba, mientras que hacia 2010 la proporción había descendido al 18,4%, lo que equivale a un 10% menos. El empleo por cuenta propia ha mantenido un carácter claramente informal: más de 9 de cada 10 ocupados por cuenta propia se ubican en ese sector. Sin embargo, a lo largo de la etapa post convertibilidad el cuentapropismo informal registró un retroceso del 11% (-2 pp) mientras que el sector cuenta propia formal retuvo su participación. (ver Tabla 2).

El empleo doméstico tiene un avance del 9% (+0.6 pp) entre el año 2004 y 2005. Luego se estaciona en un nivel que oscila entre el 7,4 y el 7,8% del total de los ocupados. Al finalizar la serie, el incremento total del segmento es del 13% (ver Tabla 2).

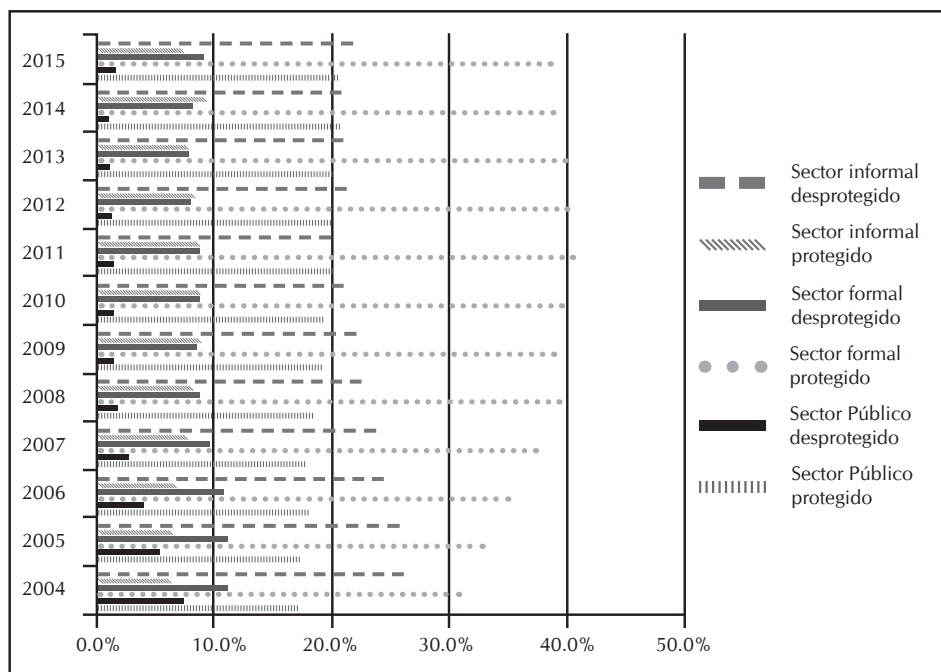
Este estancamiento en la tendencia descendente del sector informal privado a partir del 2008 da cuenta de la sensibilidad del componente informal de la economía a los ciclos económicos, a pesar de la corta duración que habría tenido el episodio de estancamiento en el proceso de crecimiento. No obstante, este diagnóstico parece tener menor validez para explicar el comportamiento del segmento asalariado informal, que mantiene una tendencia descendente, que para los otros componentes.

Finalmente, se puede constatar un crecimiento del empleo público tradicional y un retroceso considerable del empleo asistido¹⁹. El primero creció un 18% (+3,1 pp) entre el año 2004 y 2015, aunque el salto más importante se produjo en el marco de la crisis, entre los años 2008 y 2009. Este fenómeno no es necesariamente complementario, en la medida que los beneficiarios del plan Jefas y jefes (programas de empleo público asistido), principal componente de esta categoría en el marco de la crisis, fueron reasignados a distintos programas, algunos de carácter ocupacional y otros de tipo social, mientras que una parte también habría logrado reinsertarse en el mercado de trabajo privado (Tabla 2).

En cuanto a las condiciones de precariedad de los asalariados se observa una reducción marcada de su incidencia: tanto en el sector formal como informal cae de manera sostenida y finaliza la serie un 15% y un 20% por debajo de los valores de 2004 respectivamente. Sin embargo, todavía cerca del 20% de los asalariados del sector formal tienen puestos precarios, caracterizados por compartir condiciones de inestabilidad y desprotección con los puestos de microempresas del sector informal. Incluso, la información analizada indica que la tendencia a su reducción se habría estancado a partir de la crisis del año 2008, y desmejorado en el último año (Ver Tabla 3).

¹⁹ Este segmento, emergente de la crisis generada por las políticas económicas implementadas durante la década del 90, tiende a reducirse sostenidamente a lo largo de la serie analizada y abarca a comienzos de 2010 a sólo 1% de la población ocupada.

Gráfico 1
Evolución Protección y desprotección de la seguridad social, según sector 2004-2015.



26

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año -2004-2015.
*No se incluyen las becas ni pasantías de aprendizaje, ni los puestos en períodos de prueba. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

Si analizamos los indicadores como se plantea en la tabla 3, tenemos valores notorios sobre la protección, por un lado, el aumento de los empleos protegidos en el sector público, pasa de 69,9% al 92 % en todo el período, aunque cuando logra los mayores niveles, en el año 2009, de ahí en adelante se estanca. Una fuerte disminución del empleo público precario, y principalmente pro la eliminación de los empleos asistidos.

En el sector formal también se aprecia un aumento de su nivel de protección, en 7.4 pp en los 12 años, y también en el sector informal aunque en todos los casos, un aumento de la protección hasta el período 2011 y luego disminución de la misma para el período 2012-2015.

Pero si durante la etapa de estancamiento post crisis internacional se observa un crecimiento de la desocupación y la subocupación (aunque inmediatamente en los años siguientes comienza en forma ininterrumpida a disminuir), contrariamente a lo que indica la teoría, el sector informal no parece actuar como refugio de los trabajadores que no encuentran trabajo sino que sigue una tendencia descendente, aunque de menor intensidad. En fenómeno similar había sido observado ya a mediados de la década del 90, luego de la crisis del “tequila”.

Tabla 3
Evolución de la precariedad y la informalidad entre asalariados

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sector Público protegido	69,9%	75,7%	81,5%	86,1%	90,7%	92,0%	92,1%	92,0%	93,1%	93,8%	94,4%	92,0%
Sector Público desprotegido	30,1%	24,3%	18,5%	13,9%	9,3%	8,0%	7,9%	8,0%	6,9%	6,2%	5,6%	8,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Sector formal protegido	73,5%	74,5%	76,2%	79,3%	81,5%	81,8%	81,9%	81,8%	83,0%	83,5%	82,4%	80,9%
Sector formal desprotegido	26,5%	25,5%	23,8%	20,7%	18,5%	18,2%	18,1%	18,2%	17,0%	16,5%	17,6%	19,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Sector informal protegido	19,9%	20,4%	21,9%	24,9%	26,8%	28,8%	29,9%	30,8%	28,3%	30,4%	31,3%	25,5%
Sector informal desprotegido	80,1%	79,6%	78,1%	75,1%	73,2%	71,2%	70,1%	69,2%	71,7%	69,6%	68,7%	74,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año -2004-2015. *No se incluyen las becas ni pasantías de aprendizaje, ni los puestos en períodos de prueba. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

Tabla 4

Evolución del sector informal asalariado y no asalariado según región*. Incidencia de cada categoría respecto a la población ocupada en cada región

		Gran Buenos Aires	NOA	NEA	Cuyo	Pampeana	Patagónica	Argentina
2004	asalariados informales	19,5%	18,9%	18,2%	14,9%	20,9%	14,4%	19,2%
2005	asalariados informales	18,4%	17,8%	18,4%	15,4%	20,1%	14,1%	18,4%
2006	asalariados informales	17,3%	17,8%	20,4%	15,9%	18,9%	12,6%	17,7%
2007	asalariados informales	18,1%	18,0%	18,9%	17,2%	19,0%	12,9%	18,1%
2008	asalariados informales	17,1%	17,6%	17,6%	16,0%	18,1%	12,5%	17,3%
2009	asalariados informales	17,3%	17,3%	17,4%	15,7%	17,8%	12,4%	17,2%
2010	asalariados informales	16,7%	17,7%	16,6%	16,4%	17,4%	12,0%	16,8%
2011	asalariados informales	15,5%	17,2%	16,7%	14,9%	16,9%	13,1%	15,9%
2012	asalariados informales	16,5%	16,8%	16,7%	15,0%	17,6%	11,8%	16,5%
2013	asalariados informales	16,7%	17,6%	17,3%	13,7%	17,1%	11,0%	16,5%
2014	asalariados informales	16,9%	17,7%	16,4%	14,8%	17,5%	12,4%	16,9%
2015	asalariados informales	15,1%	16,3%	15,3%	15,8%	18,1%	11,7%	15,9%
	Balance 2004/2016	-22,6%	-13,8%	-15,9%	6,0%	-13,4%	-18,8%	-17,2%
2004	no asalariados informales	19,3%	20,7%	21,9%	21,5%	21,6%	14,4%	20,1%
2005	no asalariados informales	19,2%	21,8%	20,6%	20,7%	20,9%	13,7%	19,8%
2006	no asalariados informales	18,4%	21,0%	21,4%	20,6%	19,9%	14,9%	19,1%
2007	no asalariados informales	17,6%	20,1%	21,6%	18,3%	19,6%	13,3%	18,3%
2008	no asalariados informales	18,4%	20,6%	21,4%	18,4%	19,3%	14,9%	18,8%
2009	no asalariados informales	18,7%	20,9%	21,1%	19,6%	18,8%	15,1%	19,0%
2010	no asalariados informales	17,7%	19,7%	21,1%	20,0%	19,6%	14,7%	18,4%
2011	no asalariados informales	16,8%	20,2%	21,4%	20,3%	19,4%	15,3%	18,0%
2012	no asalariados informales	17,5%	20,2%	22,2%	20,6%	19,6%	14,4%	18,6%
2013	no asalariados informales	16,6%	17,7%	19,0%	18,9%	17,6%	12,9%	17,1%
2014	no asalariados informales	18,0%	21,4%	20,9%	20,8%	20,4%	14,3%	19,1%
2015	no asalariados informales	18,7%	20,3%	20,4%	20,0%	19,4%	14,2%	19,0%
	Balance 2004/2016	-3,1%	-1,9%	-6,8%	-7,0%	-10,2%	-1,4%	-5,5%
2004	Total informales	38,8%	39,6%	40,1%	36,4%	42,5%	28,8%	39,3%
2005	Total informales	37,6%	39,6%	39,0%	36,1%	41,0%	27,8%	38,2%
2006	Total informales	35,7%	38,8%	41,8%	36,5%	38,8%	27,5%	36,8%
2007	Total informales	35,7%	38,1%	40,5%	35,5%	38,6%	26,2%	36,4%
2008	Total informales	35,5%	38,2%	39,0%	34,4%	37,4%	27,4%	36,1%
2009	Total informales	36,0%	38,2%	38,5%	35,3%	36,6%	27,5%	36,2%
2010	Total informales	34,4%	37,4%	37,7%	36,4%	37,0%	26,7%	35,2%
2011	Total informales	32,3%	37,4%	38,1%	35,2%	36,3%	28,4%	33,9%
2012	Total informales	34,0%	37,0%	38,9%	35,6%	37,2%	26,2%	35,1%
2013	Total informales	33,3%	35,3%	36,3%	32,6%	34,7%	23,9%	33,6%
2014	Total informales	34,9%	39,1%	37,3%	35,6%	37,9%	26,7%	36,0%
2015	Total informales	33,8%	36,6%	35,7%	35,8%	37,5%	25,9%	34,9%
	Balance 2004/2016	-12,9%	-7,6%	-11,0%	-1,6%	-11,8%	-10,1%	-11,2%

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año -2004-2015.

*No se incluyen las becas ni pasantías de aprendizaje, ni los puestos en períodos de prueba. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

La evolución regional de la informalidad muestra que el retroceso no ha sido parejo. Comparando las puntas del período (2004 vs 2015) se observa que se reduce un 22% en el Gran Buenos Aires, descendiendo por arriba del 16% en el NEA y 14% en NOA en la región pampeana (-13%) y la Patagonia (-18%) y sólo la región del Cuyo aumenta los asalariados informales. Incluso, los componentes que empujan el descenso no son los mismos en cada una. La informalidad general en la Argentina ha retrocedido, y GBA (Gran Buenos Aires, y región pampeana en mayor medida).

La incidencia de la economía informal presenta también una alta heterogeneidad entre distintas ramas de actividad. Mientras que en la industria la disminución, para todo el período fue de 3.3 pp., en la construcción es donde disminuyó en mayor medida, cayendo a 23.5 pp. en todo el período, aunque valores aún más bajos a lo largo de la última década. La disminución de la informalidad en el sector comercio, fue menor, de 1.5 pp., y también disminuyó en Servicios de enseñanza y salud. Aunque el dato paradójico, es del transporte y servicio conexos, sector donde aumentó el nivel de informalidad para dicho período (Ver Tabla 5).

29

Tabla 5
Evolución de la informalidad según rama. Población ocupada en cada rama

	Industria	Construcción	Comercio	Transp y serv. conexos	Servicios de enseñanza y salud
2003	26,3%	43,0%	58,2%	18,8%	42,3%
2004	26,9%	27,2%	58,7%	26,7%	39,8%
2005	27,7%	17,4%	59,6%	28,9%	37,8%
2006	25,6%	14,8%	61,5%	38,1%	38,5%
2007	25,6%	18,1%	62,6%	31,1%	36,1%
2008	23,9%	16,1%	61,8%	27,8%	37,1%
2009	24,2%	16,9%	63,0%	33,0%	37,1%
2010	23,3%	18,3%	61,5%	33,1%	34,9%
2011	20,8%	15,9%	60,8%	37,1%	34,9%
2012	23,1%	15,9%	60,4%	32,1%	34,7%
2013	24,5%	17,9%	58,6%	36,5%	35,5%
2014	23,6%	20,5%	56,7%	30,1%	36,4%

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año (2004-2015). *Incluye al servicio doméstico. *Enseñanza, transporte, comunicaciones, salud, servicios sociales, financieros, inmobiliarios, comunitarios y personales, excluyendo servicio doméstico. Se excluye del análisis el empleo doméstico y las actividades primarias. Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

El empleo doméstico

Una consideración especial sobre el impacto en la caída de la informalidad la encontramos en el comportamiento sobre el empleo doméstico, cuya problemática se

encuentra atravesada por la existencia de relaciones cuasi salariales en el marco de unidades domésticas, que no tienen como finalidad la generación de ganancias sino la reproducción social.

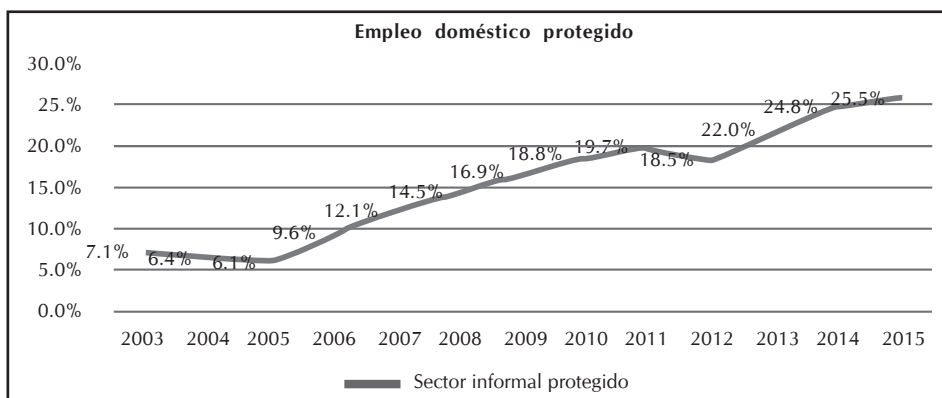
La acción de las campañas “masivas” realizadas por distintos organismos públicos (en especial la Administración Federal de Ingresos Públicos y el Ministerio de Trabajo) hacia el sector entre otras cosas simplificando el régimen de aportes impositivos al sector (Ley 26.844), impactó positivamente en su nivel de formalización aunque aún muestra valores bajos en relación al potencial de empleo doméstico posible de “blanqueo”.

Como bien plantea Lorena Poblete “este régimen busca conjugar la equiparación de derechos respecto de los otros trabajadores, con la adaptación del derecho laboral a las especificidades de esta actividad. Una característica del trabajo doméstico que justifica su tratamiento como estatuto especial –y que fuera subrayada en cada uno de los intentos de reglamentación y en las regulaciones que finalmente fueron puestas en práctica desde fines del siglo XIX–, es el domicilio del empleador como lugar de trabajo. Esto explica la dificultad para hacer efectiva la regulación ya que el Estado se ve limitado en su capacidad de fiscalización del cumplimiento de la ley al interior del domicilio particular. Es por ello que la circulación de información que se da tanto en el marco de relaciones de proximidad, como en los espacios laborales de tránsito –por ejemplo plazas, escuelas– y los espacios de socialización profesional –sindicatos– cumple un rol fundamental. Según Gorbán y Tizziani, la circulación de información se transforma en un insumo básico que permite a las trabajadoras domésticas reclamar sus derechos en el marco de esa negociación cara a cara que se desarrolla al interior del domicilio del empleador” (Lorena Poblete, 2015).

En base a ello, registrando el tipo de ocupación “empleo doméstico”, en la Encuesta Permanente de Hogares, podemos analizar su evolución a lo largo de estos 11 años bajo análisis.

30

Gráfico 2
 Porcentaje total de empleo doméstico registrado sobre empleo doméstico total, Todos los aglomerados

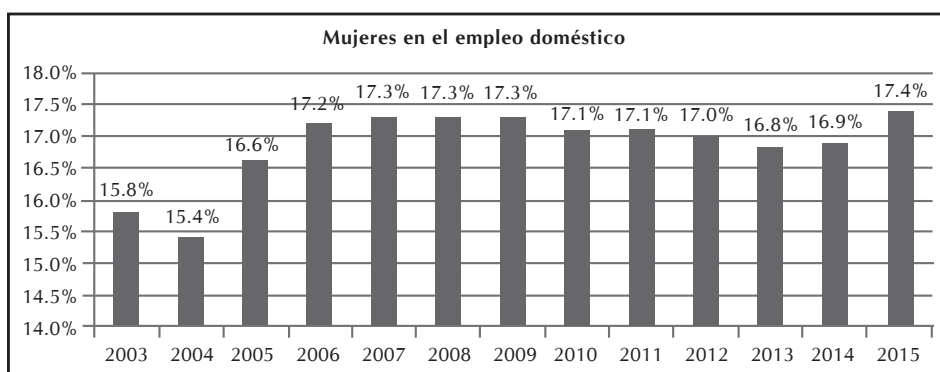


Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año (2004-2015). Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

Por otro lado, el empleo doméstico se ha ido incrementando paulatinamente desde el año 2005, coincidente con su mayor registración, y su mayor regulación, en este último sentido por el carácter protector de la actividad, como en la fijación de pisos y escalas salariales establecidos por el Ministerio del Trabajo. Este incremento resulta particularmente significativo en relación al trabajo femenino, del que representa casi 1 de cada 5 puestos a fines de la serie (18%), mientras que al inicio de la misma alcanzaba apenas 3 de cada 20.

Gráfico 3

Porcentaje de mujeres empleadas que realizan trabajo doméstico, sobre el total de mujeres empleadas del país



31

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año (2004-2015).

Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

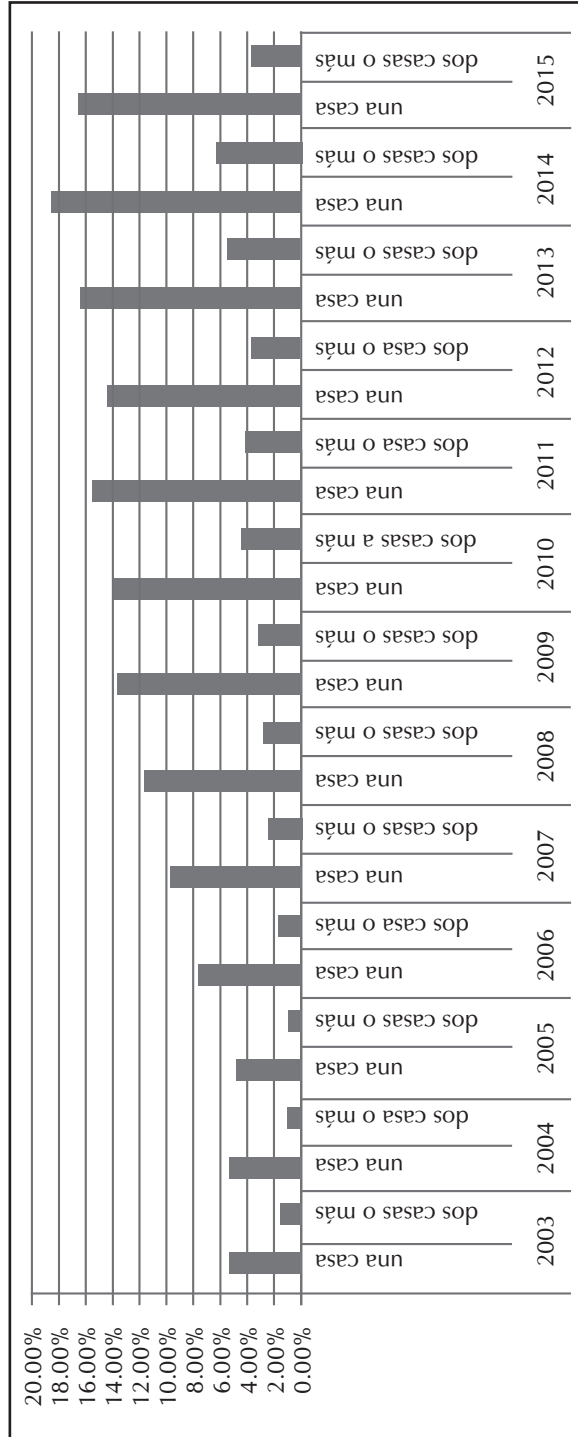
La heterogeneidad de las condiciones laborales de las empleadas domésticas, lleva a preguntarse en qué contexto determinado se ha producido la mayor regulación de la actividad. Una forma de indagar este aspecto es mediante la segmentación del empleo doméstico por cantidad de hogares y horas trabajadas.

Si tomamos en cuenta que el sector se caracteriza por el trabajo por horas y con distintos empleadores (sobre todo para actividades de limpieza), vemos algunos claroscuros: por ejemplo los niveles de regulaciones han mostrado grandes variaciones, más allá de una leve supremacía del blanqueo en aquellas empleadas domésticas que trabajan en tan sólo una vivienda, muy superior a las empleadas en dos o más viviendas. Y generalmente tiene que ver con la responsabilidad del empleador de simplificar el pago, y ajustarlo al salario de la empleada doméstica.

La gran diferencia ostensiblemente está dada por la cantidad de horas trabajadas, lo cual implica a mayor cantidad mayor probabilidad de blanqueo, como podemos observar en el cuadro siguiente, mostrando un crecimiento de regulación en los últimos 7 años de entre 15 y 20 puntos porcentuales para aquellas empleadas que realizan su actividad entre 8 u más horas diarias.

Sin embargo los datos reflejan que la inmensa mayoría de las empleadas domésticas aún se encuentran en situación informal.

Gráfico 4
tasa de registración de empleadas domésticas según cantidad de casas en las que trabajan.



Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año (2004-2015). Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

Tabla 6
Indicadores de intensidad horaria en empleo doméstico, entre los años 2004 y 2015.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Subocupación horaria	1,5%	1,0%	3,5%	3,6%	3,3%	5,0%	6,9%	4,5%	5,0%	9,6%	11,0%	6,1%
Demandante	4,9%	4,1%	4,2%	6,1%	7,0%	8,8%	11,8%	8,0%	10,4%	12,3%	15,8%	5,4%
Subocupación horaria	5,8%	7,8%	12,0%	13,5%	16,9%	20,9%	20,6%	22,4%	19,4%	24,3%	27,5%	25,3%
No Demandante	16,2%	8,7%	15,6%	22,8%	24,4%	27,2%	32,3%	31,8%	40,2%	36,9%	37,9%	35,6%
Ocupación plena												
Sobreocupación horaria												

Fuente: Elaboración propia con base en micro datos de la EPH/INDEC, segundos trimestres de cada año (2004-2015). Nota: A partir del tercer trimestre 2006, los aglomerados urbanos pasaron de 28 a 31.

La gran diferencia se da entre las empleadas domésticas que trabajan menos de 35 horas semanales y aquellas que superan esas horas, o se encuentran en situación de sobre ocupación, donde su nivel de formalización es 7 veces superior.

IV. Consideraciones finales

En el año de la culminación de los tres gobiernos del mismo signo político en Argentina, es posible y necesario volver sobre las viejas preocupaciones respecto a la persistencia de la economía informal.

Es posible ya que los últimos 12 años han propiciado una reducción de la desocupación y del empleo público de asistencia que reconfiguran los problemas del mercado de trabajo actualizando la importancia relativa de los viejos problemas de la "informalidad".

34

La paradoja del empleo informal en los últimos años, es su baja relativa en el marco general de la situación del empleo, aunque persiste en magnitudes elevadas, y el crecimiento paulatino del empleo doméstico, junto con su formalización para aquellas empleadas de 8 o más horas. Junto a ello existe una relativa desindustrialización de la informalidad, cuyos puestos de trabajo tienden a quedar más relegados a sectores de baja productividad, en las ramas de la construcción, los servicios y el comercio.

El crecimiento notable observado en el segmento asalariado formal de la economía, impulsado por un nuevo modelo de desarrollo centrado en la expansión del empleo industrial, morigerando su expansión a partir de las convulsiones socioeconómicas iniciadas en el año 2008 a nivel mundial.

Parece evidente que estas tendencias están fuertemente relacionadas por los cambios en el rol del Estado según la observación realizada durante el período, y a las políticas desarrolladas que tienen directa o indirectamente un impacto sobre el sector. La reducción de la incidencia de la informalidad en la industria no puede escindirse de la aplicación de políticas de promoción del trabajo formal ensayadas desde 2003, que generaron entre otros fenómenos un retorno al sendero de crecimiento del empleo privado registrado, y la mejora de los ingresos de los asalariados, en un contexto, claro está, favorable a la sustitución de importaciones de la rama industria.

Pero creemos que asimismo resulta necesario volver a centrar las miradas sobre problemas propios de un desarrollo insuficiente. Ya sea bajo la forma de la informalidad o del subempleo, los viejos fantasmas se presentan nuevamente como límites a los procesos de integración social que tienen como eje el mercado de trabajo.

La reducción de los núcleos de informalidad persistente convoca a un nuevo desafío: un cambio en la cultura político-institucional de intervención del estado en la relación capital-trabajo, y el foco en la promoción de sinergias en el desarrollo de sectores que se mueven a distintas velocidades (heterogeneidad estructural, ver Chávez Molina, 2013). Pero también a la corroboración de que existen actividades

necesarias, aunque de baja productividad y elevada volatilidad, que necesitan regulaciones adecuadas para permitir ámbitos de desarrollo socio ocupacional decente. Lo acontecido con el empleo doméstico en los últimos años señala un horizonte hacia donde construir opciones de desinformalización de las relaciones laborales.

Bibliografía

36

Altimir, O. y Beccaria, L. (1999), "El Mercado de Trabajo bajo el Nuevo Régimen Económico en Argentina", en Serie *Reformas Económicas* No 28, Naciones Unidas/CEALS, Santiago de Chile.

Castells, M. y Alejandro Portes (1989), "World underneath: the origins, dynamics, and effects of the informal economy", en Portes A, Castells M, y Benton (eds.), *the informal economy, Studies in advanced and less developed countries*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Chávez Molina, E. (2010), *La construcción social de la confianza en el mercado informal*, editorial Nueva Trilce, Buenos Aires.

Cortés, F. (2000), "La metamorfosis de los marginales: la polémica sobre el sector informal en América Latina", en E. de la Garza Toledo (coord.) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, Colegio de México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, UNAM y el Fondo de Cultura Económica, México, págs. 592 a 618.

Cortés, F. (2000), *Procesos sociales y desigualdad económica en México*, México, D. F. Siglo XXI.

De Soto, H., (1987), *El otro sendero. Respuesta económica al terrorismo*, Santiago: Ed. Sudamericana.

Cutiérrez Ageitos (2009), *La informalidad en Buenos Aires. Características del fenómeno y políticas laborales provinciales*, Programa de Trabajo Decente en Argentina, OIT. (MIMEO)

Husmanns, R., (2004), "Measuring the informal economy: From employment in the informal sector to informal employment", *Working Paper* No. 53, Geneva: ILO.

Kulfas M., Goldstein E. y Burgos M., (2014), "Dinámica de la producción industrial y la sustitución de importaciones. Reflexiones históricas y balance del período 2003-2013", *Documento de Trabajo* N° 64. Centro de economía y Finanzas para el Desarrollo de Argentina.

Ley 26.844 <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/norma.htm>.

Lindenboim J. y Salvia A. (2015), *La hora del Balance*, Editorial EUDEBA, Buenos Aires.

Lindenboim, J., Leandro Serino y Mariana L. González (2000), "La precariedad como forma de exclusión", *Cuadernos del CEPED*, NRO4, pp107-120, BS.AS.: FCE/UBA.

Ministerio de economía (2013), *Instrumentos para el Desarrollo Productivo en la Argentina Políticas de incentivo a la producción*, Buenos Aires, http://www.mecon.gov.ar/peconomica/basehome/instrumentos_desarrollo_prod_argentina.pdf.

Monza, A (1999), "La evolución de la informalidad en el área metropolitana en la década de los noventa. Resultados e interrogantes", en Carpio, Klein, Novacovsky, *Informalidad y exclusión social*, Fondo de Cultura Económica.

Neffa Julio, (2008), "Empleo informal, trabajo no registrado y trabajo precario. Dimensiones teóricas y conceptuales", en: *La informalidad, la precariedad laboral y el empleo no registrado en la provincia de Buenos Aires*, Julio César Neffa [coord]; La Plata: Ministerio de Trabajo Provincia de Buenos Aires; Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-PIETTE.

37

OIT. (2002), *El trabajo decente y la economía informal*, Conferencia internacional el trabajo, 90ª reunión. GINEBRA: Organización Internacional del Trabajo.

Poblete, L. (2015), *El trabajo doméstico: entre regulaciones formales e informales Miradas desde la historia y la sociología*, Cuadernos del IDES, Buenos Aires.

Portes, Alejandro, (1999), "La economía informal y sus paradojas", en Carpio, Klein, Novacovsky, *Informalidad y exclusión social*, Fondo de Cultura Económica.

Salas, Carlos (2003), *Trayectorias laborales en México: empleo, desempleo y micro-empresas*, Carlos Salas Páez, Tesis de Doctorado en Economía, Facultad de Economía, UNAM, México.

Salvia, Agustín, Guillermina Comas, Pablo Gutiérrez Ageitos, Diego Quartuli, Federico Stefani, (2008), "Cambios en la estructura social del trabajo bajo los regímenes de convertibilidad y post-devaluación. Una mirada desde la perspectiva de la heterogeneidad estructural". En Lindenboim, Javier (Comp) *Trabajo, ingresos y políticas en Argentina*, Buenos Aires: EUDEBA. ISBN 978-950-23-1643-7

Tokman, V. (2002), *De la informalidad a la modernidad*, (Coord.). Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.

Tokman, V.E. (2004), *Una voz en el camino. Empleo y equidad en América Latina: 40 años de búsqueda*, Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.



Superexplotación del trabajo y dependencia: contribuciones de los aportes de Ruy Mauro Marini en la Administración y los Estudios Organizacionales

Maria Ceci Misoczky¹
Paulo Ricardo Zilio Abdala²
Guilherme Dornelas Camara³

RESUMEN

Para Ruy Mauro Marini (1931-1997), la superexplotación de la fuerza de trabajo es el núcleo duro que sustenta la dependencia, definida como la subordinación entre naciones formalmente independientes, en cuyo marco las relaciones de producción de las naciones subordinadas son modificadas o recreadas para asegurar la reproducción ampliada de la dependencia. El artículo contiene una breve presentación del autor basada en sus propias Memorias, una síntesis de sus proposiciones acerca de la superexplotación del trabajo en el contexto de la dialéctica de la dependencia; e ilustraciones de apropiación de sus aportes teóricos para el campo de la administración y de los estudios organizacionales.

Palabras clave: superexplotación del trabajo, teoría marxista de la dependencia, Ruy Mauro Marini.

¹ Doctora en Administración. Docente e investigadora del Programa de Pós-Graduação em Administração – Escola de Administração – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Correo electrónico: maria.ceci@ufrgs.br

² Doctor en Administración. Docente e investigador de la Escola de Administração – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Correo electrónico: paulo.abdala@ufrgs.br

³ Doctor em Administração. Docente e investigador de la Escola de Administração – Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Vice-presidente da Sociedade Brasileira de Estudos Organizacionais. Correo electrónico: guilherme.dornelas@ufrgs.br

ABSTRACT

For Ruy Mauro Marini (1931-1997), the overexploitation of the work force is the core that supports dependency, defined as the subordination between nations formally independent, in which the relations of production of the subordinate nations are modified or recreated to guarantee the amplified reproduction of dependency. The article contains a brief presentation of the author, based on his own Memories, a synthesis of his propositions on the overexploitation of workers in the context of the dialectics of dependency, and illustrations of his theoretical contributions for the fields of administration and organization studies.

Keywords: overexploitation of work, Marxist theory of dependency, Ruy Mauro Marini.

Introducción

Ruy Mauro Marini (1931-1997) fue un intelectual latinoamericano que “se situó en un alto nivel categorial de abstracción, ya que lo que analizaba era la naturaleza y los fenómenos de la dependencia” (Rivas, 2012: 11), definida como la “subordinación entre naciones formalmente independientes, en cuyo marco las relaciones de producción de las naciones subordinadas son modificadas o recreadas para asegurar la reproducción ampliada de la dependencia” (Marini, 1972: 3). Lo específico de las formaciones socio-económicas latinoamericanas en el ciclo de la economía dependiente es la superexplotación del trabajo.

Desarrollando su economía mercantil, en función del mercado mundial, América Latina es llevada a reproducir en su seno las relaciones de producción que se encontraban en el origen de la formación de ese mercado, y que determinaban su carácter y su expansión. Pero ese proceso estaba marcado por una profunda contradicción: llamada a coadyuvar a la acumulación de capital con base en la capacidad productiva del trabajo, en los países centrales, América Latina debió hacerlo mediante una acumulación fundada en la superexplotación del trabajador. En esta contradicción radica la esencia de la dependencia latinoamericana (Marini, 1972: 17).

O sea, para Marini (1972), la superexplotación de la fuerza de trabajo es el núcleo duro que sustenta la dependencia, una conclusión posible porque su análisis “comprende las mediaciones fundamentales de la producción de plusvalía y hace comprensible la distancia entre el ámbito de la circulación y el de la producción, amplificando contradicciones sociales y de clase” (Rivas, 2012: 11).

Hecha esa brevísima introducción para indicar la relevancia de las proposiciones de Marini para el tema de las condiciones de vida y trabajo en América Latina, sigue una breve presentación del autor basada en sus propias Memorias escritas para responder a una exigencia de la Universidad de Brasilia en su retorno a Brasil desde el exilio (Marini, 1992); una síntesis de sus proposiciones acerca de la superexplotación del trabajo en el contexto de la dialéctica de la dependencia; e ilustraciones de apropiación de sus aportes teóricos para el campo de la administración y de los estudios organizacionales.

Ruy Mauro Marini: intelectual militante

Marini es considerado, por muchos, como el principal formulador de la Teoría Marxista de la Dependencia (TMD), que aportó desde los interiores de América Latina un pensamiento crítico original, siempre en diálogo con otros modelos de la intelectualidad mundial de aquel momento, de crítica a las teorías del desarrollo tradicional y secuencial (Rivas, 2012).

Para Marini (1992), su ingreso en la *Escola Brasileira de Administração Pública* (EBAP) fue decisiva porque esa institución abría un amplio espacio a las ciencias

sociales y por la convivencia con Alberto Guerreiro Ramos⁴, “profesor de Sociología, crítico irreverente de todo lo que oliera a oficialismo, ecléctico incorregible, abierto a las nuevas ideas que se originaban de Bandung y de la CEPAL”. La convivencia con ese y otros académicos en el espacio de la EBAP le dio la posibilidad de iniciarse en el estudio de las ciencias sociales. En el segundo año del curso, empezó a dar clases como profesor asistente de Guerreiro Ramos, en la *Escola de Serviço Público del Departamento Administrativo do Serviço Público*. Terminado el curso viajó a Francia (1958 y 1959) con una beca del gobierno de aquel país, estudiando en el Instituto de Estudios Políticos de la Universidad de París (SciencesPo). Antes del viaje hizo una investigación, con apoyo de la Petrobrás, sobre las condiciones de vida de los trabajadores de la empresa en el norte y nordeste de Brasil.

42

En Francia realizó, por primera vez, “la lectura de Hegel y el estudio sistemático de la obra de Marx, y profundizó el estudio de los autores marxistas, Lenin principalmente”. Ese período coincidió con el auge de la teoría desarrollista en América Latina y en Brasil — con la cual ya había se familiarizado en la EBAP, y con su difusión en la academia francesa, con George Balandier⁵ como pontífice. Al mismo tiempo, “ese era el momento en que la descolonización era vivida dramáticamente por Francia, a través de la derrota en Indochina y la radicalización de la guerra de Argelia, provocando rupturas al interior de los grupos políticos e intelectuales” (Marini, 1992).

Marini (1992) relata su proceso de creciente politización y de compromiso militante en aquel contexto:

Las teorías del desarrollo, en boga en los Estados Unidos y en los centros europeos, se me revelaron, entonces, como lo que realmente eran: instrumento de mistificación y domesticación de los pueblos oprimidos del Tercer Mundo y arma con la cual el imperialismo buscaba enfrentarse a los problemas creados en la posguerra por la descolonización. Comenzaba, entonces, mi alejamiento con respecto a la CEPAL, fuertemente influenciado, además, por mi creciente aproximación al marxismo.

En su regreso a Brasil, en 1960, retomó el cargo que tenía en el *Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários* (IAPI), pasando a trabajar en el sector de organización y métodos de la Dirección de Personal. En 1962 ingresó en la recién creada Universidad de Brasíli⁶ (UnB), permaneciendo por dos años en los cuales

⁴ Ver: http://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas2/biografias/guerreiro_ramos.

⁵ Ver: <http://www.buala.org/pt/autor/georges-leon-emile-balandier>

⁶ Esa Universidad fue concebida bajo la coordinación de Darcy Ribeiro para ser una organización libre y autónoma, de carácter experimental. Ver la descripción hecha por el propio Darcy Ribeiro sobre su nacimiento: <http://www.fd.unb.br/pt/o-nascimento-da-unb-por-darcy-ribeiro>.

tendría lo que reconoce como una de las más ricas experiencias de su vida académica. Además de impartir clases de Introducción a la Ciencia Política y Teoría Política, en el nivel de graduación, y de codirigir el seminario de posgrado sobre Ideología Brasileña, preparaba su tesis de doctorado sobre el bonapartismo en Brasil (cuyo texto y materiales se perderían en 1964, durante la primera invasión de la UnB por el ejército). Para Marini (1992), la convivencia con Andre Gunder Frank⁷, que llegó en 1963 y ahí “maduró las tesis que expondría, de manera provocativa y audaz, en su *Capitalism and Underdevelopment in Latin America*, publicado en 1967”, fue decisiva para sus propias formulaciones. Para Marini (1992), ese libro representa un marco de lo que vendría a llamarse “teoría de la dependencia”.

En realidad, y contrariando interpretaciones generalmente admitidas que ven la teoría de la dependencia como un subproducto y alternativa académica a la teoría desarrollista de la CEPAL, ella tiene sus raíces en las concepciones [de] la nueva izquierda [...]. Fue en el Brasil de la primera mitad de los 60 que esa confrontación ideológica asumió un perfil más definido y que surgieron proposiciones suficientemente significativas para abrir camino a una elaboración teórica, capaz de enfrentar y, a su tiempo, derrotar la ideología cepalina [...]. En el nivel teórico, eso sólo vendría a dar todos sus frutos después del golpe militar de 1964, cuando, limitada en su militancia, la joven intelectualidad brasileña encontraría tiempo y condiciones para dedicarse plenamente al trabajo académico y se vería, de hecho, convocada a eso por la situación que se pasó a vivir en toda América Latina, asolada por la contrarrevolución.

43

Con el golpe civil-militar de marzo de 1964, Marini fue dimitido de la UnB y preso en julio por el Centro de Información de la Marina en Rio de Janeiro. Beneficiado por un *habeas corpus*, fue secuestrado por la Marina y entregado al Ejército, en Brasilia. Liberado con un nuevo *habeas corpus*, en diciembre, y después de un período de clandestinidad de casi tres meses, solicitó asilo en la Embajada de México, en Río de Janeiro, y viajó para ese país un mes después.

A los quince días de la llegada en México, sufrió una decepción porque Pablo González Casanova, uno de los pocos intelectuales que conocía de nombre y que lo recibió “con cariño y solidaridad”, dejó la dirección de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, de la UNAM. Obtuvo, a través de Mario Ojeda Gómez, entonces director del Centro de Estudios Internacionales (CEI) de El Colegio de México un lugar en la Institución (Marini, 1992). Se quedó ahí, impartiendo clases hasta 1969. Durante ese tiempo publicó un relevante conjunto de textos analizando el caso brasileño. Entre ellos “Subdesarrollo y revolución” (Marini, 1969), escrito en respuesta a una solicitud de la revista *Tricontinental* (Habana), que vendría a ser

⁷ Ver: <http://monthlyreview.org/commentary/andre-gunder-frank-1929-2005/>.

su trabajo más conocido internacionalmente, ya sea debido a la gran difusión de la revista o bien por las diversas reediciones de que fue objeto⁸. Ese ensayo, que refleja lo esencial de las investigaciones que realizaba desde fines de 1965, “resume su contenido en la declaración inicial —‘la historia del subdesarrollo latinoamericano es la historia del desarrollo del sistema capitalista mundial’ — y se dedica a demostrar que ese subdesarrollo es simplemente la forma particular que asumió la región al integrarse al capitalismo mundial” (Marini, 1992).

En 1968, por invitación de Leopoldo Zea, ingresa en el Centro de Estudios Latinoamericanos en la Facultad de Filosofía, de la UNAM. Marini (1992) describe así su período en esa institución:

44

[...] asumí — además de la dirección de un seminario sobre América Latina, para graduados y posgraduados — la cátedra del curso de Historia de Brasil y sus Antecedentes Portugueses, que tuvo un singular destino. Como se trataba de un curso de dos semestres, destiné el primero a exponer la teoría y el método marxistas, discutiendo cómo aplicarlos al estudio de América Latina; y, con esa base, el segundo tuvo como objetivo el análisis del proceso económico, social y político de Brasil. El interés que despertó el curso provocó no sólo un notable aumento del número de alumnos, motivando sucesivos cambios de salón hasta llegar a un auditorio, sino también la modificación cualitativa del alumnado, que empezó a venir de diferentes facultades, tanto del área de humanidades como de ciencias exactas y naturales. En realidad, ahí se reunió la vanguardia estudiantil de la UNAM — a punto de que, después de la represión al movimiento estudiantil, en octubre de aquel año, me hicieron la sugerencia, un poco en broma un poco en serio, que fuera a impartir el curso en la cárcel.

En ese contexto, en noviembre de 1969, viaja para Chile, reencontrando conocidos y futuros compañeros intelectuales — en especial Vânia Bambirra y Theotonio dos Santos. A pesar de una propuesta de trabajo del Instituto de Administración (INSORA) y de tener el interés del Centro de Estudios Socio-Económicos (CESO) de la Facultad de Economía, de la Universidad de Chile, se vinculó, en marzo de 1970, a la Universidad Concepción, en reconocimiento a la solicitud de la Federación de Estudiantes.

Si el nivel de politización era alto en Santiago, adquiriría en Concepción connotaciones explosivas. Una de las principales ciudades del país, de antigua tradición industrial e íntimamente vinculada con los centros mineros de Lota

⁸ Se destacan, entre éstas, la de la edición en castellano de *Monthly Review* [...], la del *Reading* elaborado por Bolívar Echeverría y publicado en Berlín bajo el título *Kritik des bürgerlichen Anti-Imperialismus*, y la del *Reading* editado por Feltrinelli, titulado *Il nuovo marxismo latinoamericano* (Marini, 1992).

y Coronel, cuna del Partido Comunista, esa ciudad dio origen, en 1965, a una nueva fuerza de izquierda, el MIR -fracción de la Juventud Socialista, con participación destacada de una corriente intelectual trotskista [...]. En un ambiente de esa naturaleza, es difícil distinguir lo que fue actividad académica y lo que fue actividad política. [...] El ambiente de Concepción, a la vez exaltado y sofocante, su provincialismo y la elección de Allende para la Presidencia, que abría en el país un proceso político de grandes perspectivas, me llevaron a aceptar la invitación del CESO y a trasladarme para Santiago, a fines de 1970.

Además de ejercer algunos puestos administrativos, lo designaron, en calidad de coordinador de área, para organizar y dirigir un seminario que propuso con el tema "Teoría marxista y realidad latinoamericana". Iniciando con *El Capital* de Marx, no se trataba de una simple lectura del libro, "sino tomarlo como hilo conductor para la discusión sobre la manera de aplicar sus categorías, principios y leyes al estudio de América Latina". Para centrar la discusión, empezó a trabajar en un texto base que terminó por perderse. Una "segunda versión fue publicada, aún incompleta, en *Sociedad y Desarrollo*, bajo el título "Dialéctica de la dependencia: la economía exportadora" y, terminada, en edición mimeografiada del CESO, en 1972, sirviendo también como base para la introducción al libro publicado por Einaudi, en 1974.

45

Dialéctica de la dependencia era un texto innegablemente original y contribuyó para abrir un nuevo camino para los estudios marxistas en la región y plantear, sobre otras bases, el estudio de la realidad latinoamericana. La *démarche* teórica que realicé consistió, esencialmente, en rechazar la línea tradicional del análisis del subdesarrollo, mediante la cual éste se hacía a través de un conjunto de indicadores que, a su vez, servían para definirlo; el resultado no era simplemente descriptivo, sino tautológico. [...] Tratando de ir allende ese planteamiento engañoso, la CEPAL avanzó poco, quedando, como elemento válido de su elaboración, la crítica a la teoría clásica del comercio internacional y la constatación de las transferencias de valor que la división internacional del trabajo propicia, en detrimento de la economía latinoamericana. En vez de seguir ese razonamiento y fiel a mi principio de que el subdesarrollo es la otra cara del desarrollo, yo analizaba en qué condiciones América Latina se había integrado al mercado mundial y cómo esa integración: a) funcionaba para la economía capitalista mundial y b) alteraba la economía latinoamericana (Marini, 1992).

El ensayo provocó reacciones inmediatas, siendo la principal la crítica de Fernando Henrique Cardoso, quien inauguró una polémica y una injusticia histórica

con Marini, que incluyó la censura implícita a sus textos. Durante muchos años, en Brasil, sólo se conocía la crítica a sus proposiciones por medio de la diseminación del texto también editado en español e intitulado "*Las desventuras de la dialéctica de la dependencia*" (Serra y Cardoso, 1978). La contestación de Marini (1978), publicada en México, no tuvo circulación en portugués. Así, fue institucionalizándose una versión en Brasil según la cual la máxima expresión de la Teoría de la Dependencia sería el texto de Cardoso y Faletto (1977).

En 1973, con el golpe de Pinochet, Marini embarca para Panamá, después se queda por un tiempo en Alemania y, en 1974, retorna para México y para la UNAM. Para Marini (1992), la acción más relevante durante este nuevo exilio fue la fundación, en 1974, de "Cuadernos Políticos"⁹, que ejercería influencia significativa en la intelectualidad mexicana, hasta cuando dejó de aparecer en 1990. En el segundo semestre de 1984 decide regresar para Brasil. Llegaba al fin el exilio de casi veinte años. Al regresar, constató la transformación cualitativa que "la dictadura impuso a la elite intelectual brasileña", para la cual "concurrió decisivamente, además del exilio sufrido por la intelectualidad rebelde de los años 60, una política coherente", basada en la censura, en la creación de nuevos medios de comunicación, en la intervención en las universidades, y en los nuevos criterios para la selección de temas y el otorgamiento de las becas de estudio para Estados Unidos y algunos centros europeos (Marini, 1992).

Theotonio dos Santos ocupaba, en aquel momento, un cargo de dirección en la *Fundação Escola do Serviço Público* (FESP) de Río de Janeiro, adonde Marini encontró "condiciones de trabajo más favorables". Actuando "con cierta libertad", asume la coordinación de proyectos académicos y se ocupa de la creación de un curso de grado en administración pública. Después de concluir el proyecto en 1986, recibe una comunicación del rector de la Universidad de Brasilia, Cristovam Buarque, para reintegrarse a la institución. En marzo de 1987, ya dimitido de la FESP por la administración nombrada por el nuevo gobernador, se transfiere a Brasilia (Marini, 1992).

La Memoria de Marini (1992) se encierra con un balance relacionado a su aporte a la TMD:

[...] debo concluir insistiendo en un rasgo peculiar de la teoría de la dependencia, cualquiera que sea el juicio que se haga: su contribución decisiva para alentar el estudio de América Latina por los propios latinoamericanos y su capacidad para, invirtiendo por primera vez el sentido de las relaciones entre la región y los grandes centros capitalistas, hacer que, en lugar de receptor, el pensamiento latinoamericano pasara a influir sobre las corrientes progresistas de Europa y de los Estados Unidos [...]. La pobreza teórica de

⁹ Sobre los archivos de la Revista organizados por la UNAM ver: <http://www.rebellion.org/noticia.php?id=83961>.

América Latina, en los años 80, es, en una amplia medida, resultado de la ofensiva contra la teoría de la dependencia, lo que preparó el terreno para la reintegración de la región al nuevo sistema mundial que empezaba a gestarse y que se caracteriza por la afirmación hegemónica, en todos los planos, de los grandes centros capitalistas.

Superexplotación del trabajo: esencia de la dialéctica de la dependencia

Marini (1972) utiliza un método de exposición que parte de la circulación¹⁰, demostrando las pérdidas impuestas a las naciones latinoamericanas en la esfera del intercambio; adentra a la producción, explicando cómo esas pérdidas son compensadas; y retorna para la circulación, elucidando sus especificidades desde las particularidades de la producción. Con sustento en los aportes de Marx (2011) para comprender la esencia del capitalismo, Marini (1972, 1991) explica la relación de dependencia tomando como hilo conductor la ley del valor¹¹, haciendo una interpretación creativa del marxismo a las particularidades de América Latina¹².

47

El origen histórico de la dependencia latinoamericana se relaciona con la integración de la región en el mercado mundial, desde el siglo XVI y en estrecha consonancia con la dinámica del capital internacional. La región “desempeña un papel relevante en la formación de la economía capitalista mundial (principalmente con su producción de metales preciosos en los siglos XVI y XVII, pero sobre todo en el XVIII, gracias a la coincidencia entre el descubrimiento del oro brasileño y el auge manufacturero inglés)”. En el curso del siglo XIX, y específicamente después de 1840, “su articulación con esa economía mundial se realiza plenamente”, porque es con el surgimiento de la gran industria “que se establece en bases sólidas la división internacional del trabajo”. A la capacidad de crear una oferta mundial de alimentos—condición necesaria de su inserción en la economía internacional capitalista en su rol de rebajar el valor de la fuerza de trabajo en los países centrales—, “se agrega pronto la de contribuir a la formación de un mercado de materias primas industriales, cuya importancia crece en función del mismo desarrollo industrial” (Marini, 1972: 4).

¹⁰ Contestando a los críticos que definían su pensamiento cómo “circulacionista”, Marini (1991) aclara que su método respeta el proceso histórico y, además, es rigurosamente el mismo que el seguido por Marx en *El Capital*.

¹¹ No hay espacio para explicar la ley del valor, la sugerencia es que los que no tienen familiaridad con ella busquen directamente los primeros capítulos de *El Capital* disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/bas/es/marx-eng/capital1/>.

¹² En este contexto, ser creativo es mantener la ortodoxia marxista, entendida como el rigor metodológico y conceptual, a una realidad específica, respetando al mismo tiempo, las ideas de Marx y el movimiento de la historia.

Más allá de facilitar el crecimiento cuantitativo de la acumulación en los países industriales,

[...] la participación de América Latina en el mercado mundial contribuirá a que el eje de la acumulación en la economía industrial se desplace de la producción de plusvalía absoluta a la de plusvalía relativa, es decir, que la acumulación pase a depender más del aumento de la capacidad productiva del trabajo que simplemente de la explotación del trabajador. Sin embargo, el desarrollo de la producción latinoamericana, que permite a la región coadyuvar a este cambio cualitativo en los países centrales, se dará fundamentalmente con base en una mayor explotación del trabajador. Es este carácter contradictorio de la dependencia latinoamericana, que determina las relaciones de producción en el conjunto del sistema capitalista, lo que debe retener nuestra atención (Marini, 1972: 5).

48

Con la consolidación del proceso de industrialización en los países centrales durante las primeras décadas del siglo XX, se fortalece la expansión del mercado mundial, consolidándose la división internacional del trabajo y la posición de dependencia de los países latinoamericanos. La transferencia, en aquel momento, ocurría por medio de dos mecanismos complementarios: la productividad de los países centrales posibilitaba obtener plusvalía extraordinaria; y la producción de bienes, en esos países, fuera del alcance del sistema productivo de las naciones dependientes, con la formación de monopolios tecnológicos y de capital, lo que permitía que burlasen la ley del valor a su favor fijando, sistemáticamente, el precio de las mercancías por arriba de su valor. Esos dos procedimientos fortalecían la transferencia de la plusvalía producida en las economías dependientes en la dirección de las centrales (Marini, 1972). Con el avance del comercio internacional, esa tendencia se profundiza, una vez que los resultados obtenidos por los capitalistas exportadores de los países dependientes eran invertidos, prioritariamente, en productos manufacturados importados, ampliando la transferencia de valor hacia el centro (Marini, 1985).

Se llega así a un punto en que ya no basta con seguir manejando simplemente la noción de intercambio entre naciones,

[...] sino que debemos encarar el hecho de que, en el marco de este intercambio, la apropiación del valor realizado encubre la apropiación de una plusvalía que se genera mediante la explotación del trabajo en el interior de cada nación. Bajo este ángulo, la transferencia de valor es una transferencia de plusvalía, que se presenta, desde el punto de vista del capitalista que opera en la nación desfavorecida, como una baja de la cuota de plusvalía y por ende de la cuota de ganancia. Así, la contrapartida del proceso mediante el

cual América Latina contribuyó a incrementar la cuota de plusvalía y la cuota de ganancia en los países industriales implicó para ella efectos rigurosamente opuestos. Y lo que aparecía como un mecanismo de compensación a nivel del mercado es de hecho un mecanismo que opera a nivel de la producción interna. Es hacia esta esfera que debemos desplazar por tanto el enfoque de nuestro análisis (Marini, 1972: 11).

Presos en la dinámica de la división internacional del trabajo, los países latinoamericanos se mantuvieron imposibilitados de buscar el equilibrio en los términos de intercambio, movimiento para el cual necesitarían realizar saltos tecnológicos y de productividad inalcanzables debido a la división internacional del trabajo reforzada por los monopolios tecnológicos. Esa configuración llevó a los capitalistas de los países dependientes a buscar la compensación parcial de las pérdidas de valor dentro de su esfera de la producción¹³. Así, “para incrementar la masa de valor producida, el capitalista debe necesariamente echar mano de una mayor explotación del trabajo, ya a través del aumento de su intensidad, ya mediante la prolongación de la jornada de trabajo, ya finalmente combinando los dos procedimientos” (Marini, 1972: 11). Sin embargo, las importantes barreras para la expansión de la plusvalía relativa llevan a que los esfuerzos para contrarrestar el intercambio desigual se direccionen para la mayor explotación del trabajo¹⁴. Así, según Marini (1972: 11), el aumento de la intensidad del trabajo aparece como un aumento de plusvalía, “logrado a través de una mayor explotación del trabajador y no del incremento de su capacidad productiva”.

49

Lo mismo se podría decir de la prolongación de la jornada de trabajo, es decir, del aumento de la plusvalía absoluta en su forma clásica; a diferencia del primero, se trata aquí de aumentar simplemente el tiempo de trabajo excedente, que es aquél en el que el obrero sigue produciendo después de haber creado un valor equivalente al de los medios de subsistencia para su propio consumo. Habría que señalar, finalmente, un tercer procedimiento, que consiste en reducir el consumo del obrero más allá de su límite nor-

¹³ En ese punto hay una polémica de Marini con la Cepal. Marini (1994) reconoce que la formulación hecha por Raúl Prebisch sobre el deterioro de los términos de intercambio fue una contribución importante y original para la comprensión de la dependencia en América Latina, pero, al mismo tiempo, critica a los autores de la Cepal por limitar en sus análisis a los mecanismos de mercado, evitando la teoría del valor que los llevaría a los problemas de la explotación del trabajo. Osorio (2013) entiende que esa elección fue intencional y tuvo el objeto de quitar a la burguesía local de su parcela de responsabilidad con la situación de pobreza en la región, exteriorizando el problema para el mercado internacional.

¹⁴ Hay que decir que la superexplotación del trabajo está interconectada con otras dimensiones de la dependencia: economía exportadora de bienes primarios, mercado interno frágil y subimperialismo. No será posible presentar esas interconexiones por falta de espacio, pero es altamente recomendable la consulta a los textos originales de Marini (todos disponibles en: <http://www.marini-escritos.unam.mx/>).

mal, por lo cual el fondo necesario de consumo del obrero se *convierte de hecho, dentro de ciertos límites*, en un fondo de acumulación de capital, implicando así un modo específico de aumentar el tiempo de trabajo excedente (Marini, 1972: 11).

Una de las críticas formuladas a Marini por Serra y Cardoso (1978) es que su propuesta de superexplotación del trabajo no aborda la plusvalía relativa. En respuesta, Marini (1978) afirma que cuando se generaliza socialmente un mayor nivel de intensidad del trabajo, que al principio sólo aumenta la masa de plusvalía, hay un aumento de la plusvalía relativa. Marini (1979) advierte que sólo se puede entender ese aumento en el análisis del ciclo de capital, incluyendo la relación dialéctica entre producción y circulación. El aumento de la intensidad del trabajo en las industrias que producen bienes-salarios crea una contradicción. Por un lado, se expande la cantidad de valores de uso en circulación; mientras por otro, no se genera una mayor demanda, ya que la fuerza de trabajo es remunerada abajo de su valor. El efecto combinado de estos movimientos provoca problemas de realización para la plusvalía extraordinaria.

Por lo tanto, la superexplotación se define sustantivamente “por la mayor explotación de la fuerza del trabajador, lo que es diferente a la explotación que deviene del aumento de la productividad”. Marini (1978) aclara que es la superexplotación una característica general de la economía dependiente, la que induce “a que la contradicción entre producción y consumo individual, propia de la economía capitalista en general, asuma el carácter de un divorcio progresivamente acentuado entre el aparato productivo y las necesidades de consumo de las masas”. Según Osorio (1983), la noción de superexplotación explica desde la plusvalía las condiciones de explotación, intensivas y extensivas, de la fuerza de trabajo, y sus relaciones con las esferas de la circulación y distribución. En las palabras de Marini (1972: 12):

Ahora bien, los tres mecanismos identificados —la intensificación del trabajo, la prolongación de la jornada de trabajo y la expropiación de parte del trabajo necesario al obrero para reponer su fuerza de trabajo— configuran un modo de producción fundado exclusivamente en la mayor explotación del trabajador, y no en el desarrollo de su capacidad productiva. Esto es congruente con el bajo nivel de desarrollo de las fuerzas productivas en la economía latinoamericana, pero también con los tipos de actividades que allí se realizan. En efecto, más que en la industria fabril, donde un aumento de trabajo implica por lo menos un mayor gasto de materias primas, en la industria extractiva y en la agricultura el efecto del aumento de trabajo sobre los elementos del capital constante son mucho menos sensibles, siendo posible, por la simple acción del hombre sobre la naturaleza, incrementar

la riqueza producida sin un capital adicional. Se entiende que en estas circunstancias, la actividad productiva se basa sobre todo en el uso extensivo e intensivo de la fuerza de trabajo: esto permite bajar la composición-valor del capital, lo que, aunado a la intensificación del grado de explotación del trabajo, hace que se eleven simultáneamente las cuotas de plusvalía y de ganancia. Importa señalar además que, en los tres mecanismos considerados, la característica esencial está dada por el hecho de que se le niega al trabajador las condiciones necesarias para reponer el desgaste de su fuerza de trabajo: en los dos primeros casos, porque se le obliga a un dispendio de fuerza de trabajo superior al que debería proporcionar normalmente, provocándose así su agotamiento prematuro, en el último, porque se le retira incluso la posibilidad de consumir lo estrictamente indispensable para conservar su fuerza de trabajo en estado normal. En términos capitalistas, estos mecanismos (que además se pueden dar, y normalmente se dan, en forma combinada) significan que el trabajo se remunera por debajo de su valor, y corresponden, pues, a una superexplotación del trabajo.

51

En la interpretación de Sotelo Valencia (2012: 23), la esencia de las tesis de Marini es que la superexplotación del trabajo es una categoría hegemónica que subordina al plusvalor relativo. Debido a su significado en el ciclo del capital, “la reproducción ampliada de la dependencia se extiende e intensifica conforme se desarrolla el capitalismo global, tanto internamente como en el conjunto de los países avanzados y de la economía internacional”.

Ilustraciones de aportes de las proposiciones sobre superexplotación del trabajo en la Administración y los Estudios Organizacionales

Es importante tener en cuenta que los aportes de Marini fueron elaborados hace décadas y que el sistema económico global y la división internacional del trabajo sufrieron cambios desde entonces. Sin embargo, sus proposiciones aún tienen vigencia. Sotelo Valencia (2012: 32) trata precisamente de su importancia y vigencia, indicando que:

[...] las tesis dependentistas de la superexplotación del trabajo vislumbran una tendencia a la exacerbación de la superexplotación del trabajo, estimulada en la actualidad por la llamada flexibilización del trabajo que ocurre en la dimensión productiva de nuestras sociedades a través del impuso-imposición de la llamada “reforma estructural” pregonada por las burguesías dependientes y por los organismos monetarios y financieros internacionales.

Desde su definición de la globalización ("que es como se manifiesta en nuestros días la ley del valor"), Marini (1993) destaca que frente a "la reducción de las oportunidades para provocar transferencias de valor mediante el uso de mecanismos que violan la ley del valor, como lo son los precios de monopolio", se impone cada vez más la necesidad, para el capital, del "aumento de la intensidad y la duración del trabajo, sin compensación equivalente, o francamente a través de la reducción de los salarios, es decir, mediante la superexplotación de la fuerza de trabajo".

En consecuencia, la superexplotación del trabajo en el mundo contemporáneo se manifiesta ya no solamente en las economías dependientes latinoamericanas, sino que "se estaría generalizando a ámbitos laborales cada vez menos restringidos y a los procesos de trabajo de los propios países industrializados, afectando a segmentos cada vez más generalizados de la clase obrera de esos países" (Sotelo Valencia, 2012: 33).

52

En nuestros países, la superexplotación del trabajo se manifiesta contemporáneamente por la no resolución y amplificación de la concentración de los ingresos, el desempleo y la miseria, manifestaciones perversas de la dependencia estructural que, cuando mucho, pueden ser provisoria y muy parcialmente enfrentadas, como será ilustrado en la secuencia.

Tomando como línea de investigación la perspectiva social¹⁵ los trabajos sintetizados en la secuencia (dos tesis doctorales en Estudios Organizacionales) se constituyen en ejemplos de la potencialidad de los aportes de Marini sobre la superexplotación del trabajo desde espacios académicos de la Administración.

El primero es de la autoría de Abdala (2014): "Organización del concepto de 'Nueva Clase Media', dialéctica del consumo y superexplotación renovada del trabajo"¹⁶. El objeto de estudio fue el aumento del consumo entre 2008 y 2012, en Brasil, sobre todo, en relación con la supuesta emergencia de una Nueva Clase Media (NCM). El argumento es que la idea de la NCM fue una estrategia¹⁷ del gobierno para la organización de una agenda positiva con consenso social transitorio en un momento de expansión económica, bajo la meta oficial de "incorporación progresiva de las familias en el mercado de consumo de las empresas modernas" (Brasil, 2007: 11).

Desde los aportes de Marini, se pudo criticar el aumento organizado del consumo de masas en Brasil cuando casi todo el mundo lo aplaudió. Además de

¹⁵ Sotelo Valencia (2012: 33) recomienda tres líneas de investigación para "hacer frente a la relación actual entre dependencia y explotación": en el plano económico, en la perspectiva social y en el plano político.

¹⁶ El concepto de dialéctica del consumo es de Álvaro Vieira Pinto (2008). Por razones de espacio no será posible explicarlo en este espacio.

¹⁷ El significado es el dado por Schopenhauer (1923) para referirse a las formas cómo las personas argumentan para ganar debates, aunque no haya convicción de sus posiciones.

la evidente transitoriedad de ese aumento, la crítica se basó en la constatación de su relación con el endeudamiento de las familias. Algunos datos que soportan esa reflexión son muy brevemente presentados aquí.

La propia definición de NCM ya incluye la validación de la remuneración por debajo del valor de la fuerza de trabajo: el punto de corte establecido fue de R\$ 291,00¹⁸ de ingreso familiar mensual per cápita hasta un máximo de R\$ 1019,00. Según cálculos del DIEESE (2013), para adquirir una canasta básica de alimentos para un adulto para vivir un mes en junio de 2013, eran necesarios R\$ 329,16. Una familia clasificada en el límite inferior como de NCM, con dos adultos y dos niños, situada en el rango mínimo del estrato definido, tendría un ingreso del hogar de R\$ 1,164.00. Teniendo en cuenta una ración mínima indispensable para cada adulto y media para cada niño, el costo sería de R\$ 986,16; con R\$ 177,84 restantes para todos los demás gastos del mes, incluyendo los gastos con vestuario y vivienda.

53

En cuanto a la extensión de la jornada laboral sin el acompañamiento de la remuneración, los datos indican un aumento de la plusvalía absoluta. Las horas de trabajo en Brasil son reglamentadas en un máximo de 8 por día o 44 por semana. De acuerdo con el IBGE (2013), 28,2% de la población trabaja más que las horas semanales establecidas por ley. Teniendo en cuenta que la supuesta NCM se encuentra en el intervalo entre 0,5 hasta 5 salarios mínimos, se encuentra que ese estrato corresponde a 13,3% de los 14,6% que cumplen jornadas entre 45 y 48 horas, y a 11,3% de los 13,6% que trabajan 49 horas o más. Es decir, son la mayoría (92% y 82,3%, respectivamente) de los que trabajan más tiempo, agotando su fuerza de trabajo por arriba de los límites.

Además de los tres mecanismos clásicos de la superexplotación del trabajo identificados, las discusiones actuales sobre su renovación y vigencia indican otro procedimiento: el aumento del valor de la fuerza de trabajo sin el acompañamiento de la remuneración, lo que puede ocurrir sea por medio de la adición de bienes necesarios en la canasta básica de consumo de los trabajadores o de más educación y mejores condiciones técnicas de la fuerza de trabajo (Martins, 2013; Osorio, 2013). El propio Marini (2000: 4) ya había anticipado esta tendencia: al caer el salario por debajo del valor de la fuerza de trabajo (o al aumentar la brecha entre ambos), el trabajador tiende a reducir la atención de sus necesidades sociales, tan fundamentales como las estrictamente físicas. O sea, la dinámica en la transformación de las necesidades sociales ha dado lugar, históricamente, al incremento del valor de la fuerza de trabajo. Eso es importante porque permite comprender las contradicciones de la expansión del mercado de masas.

Debido al cambio en la estructura social de las necesidades y con el acceso a mecanismos de crédito financiero, diversos bienes previamente considerados suntuarios, como la televisión, el teléfono celular, coche, etc., se convierten en parte

¹⁸ Cerca de US\$ 90,00 por el cambio de 2013.

de la sociabilidad de los trabajadores. Sin embargo, los datos sobre la magnitud del endeudamiento indican que, en la media anual de 2014, el porcentaje de familias endeudados fue de 61,9%, con un 31,4% de las personas con algún retraso y 32,3% que no saben cómo hacer el pago (CNC, 2015). Además, la deuda se convierte, por las tasas de intereses, en una forma más de transferencia de valor a las clases altas, mismo papel desempeñado por la inflación en etapas anteriores del desarrollo capitalista en Brasil.

Por lo tanto, contradictoriamente, se concluye que la sobreexplotación del trabajo no sólo persiste, sino que se renueva bajo la aparente expansión del consumo de los trabajadores y de sus familias sin que ocurran cambios en la distribución de ingresos y en la estructura de producción.

54

Ese estudio se llevó a cabo al mismo tiempo que el de Dornelas Camara (2014), titulado "Los Programas Sociales de Combate a la Pobreza en Argentina y Brasil: un abordaje de la filosofía de la liberación". El argumento fue que esos "programas operan como mecanismo complementario a la superexplotación del trabajo y se incluyen, por lo tanto, en el proceso de reproducción ampliada de la dependencia en esos países" (Dornelas Camara, 2014: 11). Se puede decir que corresponde a otra faceta del mismo fenómeno descrito anteriormente, ya que ambos están referidos a la centralidad que la superexplotación del trabajo gana como eje organizador de la vida de las familias pobres, considerando que la NCM estaría compuesta, en gran parte, por las familias que habrían, supuestamente, abandonado la pobreza al agregarse a la sociedad de consumo.

En el análisis de los programas sociales de combate a la pobreza en Argentina y Brasil, Dornelas Camara (2014) toma el punto de partida de la filosofía de liberación: la producción de víctimas por el sistema (Dussel, 2002) Justamente por la existencia de las víctimas era forzoso entender las determinaciones políticas y socio-económicas de tales programas sociales. La Asignación Universal por Hijo (AUH de Argentina) y el Programa Bolsa Família (PBS de Brasil) son programas de transferencia condicionada de ingreso para hogares ubicados bajo la línea de pobreza. El Plan Argentina Trabaja (AR) y el Pronatec (BR) son planes de trabajo complementarios. El primero entrena personal y forma cooperativas para trabajar en obras públicas y pequeñas reformas; el segundo, ofrece formación técnica para que la gente se coloque en el mercado de trabajo. Los cuatro están relacionados con las dinámicas del trabajo (tipos y calidad de las ocupaciones, naturaleza de los ingresos en los hogares, fluctuación de los puestos de trabajo, etc.) y con el modo como se organiza la producción en el interior de los países.

Así, era necesario conocer las dinámicas del mercado de trabajo en Argentina y Brasil reconociendo en el contexto de economías dependientes la superexplotación del trabajo como determinante del fenómeno de la pobreza; era necesario, también, superar la comprensión formal de los programas y ponerlos en articulación con las posibilidades de la producción y reproducción de la vida humana.

Para hacerlo, fueran seleccionadas localidades donde la pobreza se expresaba de forma más concentrada, o sea con porcentaje más elevado de pobres: ciudades del interior del estado brasileño de Río Grande del Sur y de las provincias argentinas de Catamarca y Santiago del Estero. Esas localidades tienen tradición rural y, en el caso brasileño, predominio de población indígena. En una mirada poco atenta, ellas podrían parecer no articuladas al mercado internacional, porque están alejadas de los grandes centros urbanos o por ser demasiado pequeñas. Sin embargo, eso no podría ser menos verdad.

La provincia de Catamarca es la más importante en minería de todo el país, responsable al 100% de la extracción y exportación del cobre y litio, además de oro y molibdeno. Santiago del Estero es una gran productora agrícola. Confluyen las dos provincias en una situación que es presentada como “un mismo dolor de distinto color” (Bepe, 2010): el dorado de los metales de Catamarca y el verde de la soya santiagueña. En este contexto extractivo exportador, las políticas sociales se constituyen en posibilidades de un ingreso mensual fijo. En las dos provincias, el número de pobres ha sido reducido, pero sin impacto sobre la situación de los trabajadores. En Catamarca, en 2006, 39% de la población estaba ocupada, 44% tenía alguna actividad remunerada, 11,4% estaba desocupada, y 7,5% estaba subempleada. Al fin de 2013, esos números eran: 39,9% de la población ocupada, 43% con alguna actividad remunerada, 7,3% desocupada, y el 11,9% subempleada (INDEC, 2014). Los datos sobre la pobreza para el mismo periodo indican que la pobreza cambió del 48,4%, al 6,6%, y la indigencia del 13,5%, para el 0,7%.

En Brasil, el contexto socio-económico de las ciudades seleccionadas era prácticamente el mismo de Argentina, con el agravio de la presencia de territorios indígenas (casi la mitad de la población) donde los modos de vida y el cultivo tradicional están siendo reemplazados por las grandes propiedades rurales y por el monocultivo de soya para exportación. Las posibilidades de vida de los indígenas estaban divididas entre sucumbir o luchar y, para ellos, el PBF era un medio para garantizar la sobrevivencia ante la falta de ocupación y los bajos ingresos que el trabajo sazonar o en negro ofrece.

En los dos países, la AUH y el PBF han favorecido la continuidad de las familias en el campo. Pero eso ocurre de un modo que no rompe con los vínculos de superexplotación del trabajo, que es mostrada en el trabajo sazonar y en la precariedad del trabajo informal que es un rasgo de las situaciones de subempleo. La investigación posibilitó reconocer que hay consenso sobre las mejorías en las condiciones de vida de los beneficiarios de los programas sociales. Sin embargo, queda claro que eso no es suficiente, en términos monetarios o de alcance, para garantizar la producción y reproducción de la vida humana en comunidad, el principio ético-normativo crítico que plantea la filosofía de la liberación (Dussel, 2002). Además, la AUH y el PBF contribuyen para la formación de una súper población relativa que está estructuralmente desocupada u ocupada en negro,

ofreciéndole la sobrevivencia y, al mismo tiempo, adjuntándose al mecanismo de baja de los ingresos.

Lo mismo ocurre con los programas de trabajo o de educación para el trabajo: los cursos de Pronatec o la formación de cooperativas en Argentina trabajan la articulación de puntos estructurales como el mercado laboral y la necesidad de trabajar para garantizar el ingreso de las familias. Sin embargo, en las ciudades visitadas, son pocos los puestos de trabajo. La mayoría de la población ocupada está en cargos públicos o en negro y los ingresos sociales coexisten con el extractivismo mineral o vegetal. Los datos ahí recogidos permiten plantear que los programas sociales de combate a la pobreza en Argentina y Brasil son parte de una forma de organización de la vida centrada en la superexplotación del trabajo y reproducen la totalidad del sistema capitalista en la particularidad de las naciones dependientes. Al contrario de lo que está establecido en los documentos oficiales, la condición estructural que organiza la vida de las familias de trabajadores pobres, desocupados, subempleados, indígenas y campesinos en las ciudades donde esa investigación se realizó, permanece inalterada.

56

Consideraciones finales

Es interesante notar que, a pesar de la presencia de Ruy Mauro Marini en múltiples espacios (académicos y profesionales) relacionados con la administración, sus aportes son muy poco considerados en nuestro campo disciplinario, como si sus proposiciones solamente fueran relevantes para los estudios de la economía. Además, claro, por el desprecio a referenciales marxistas en nuestro campo de estudios.

Al destacar las contribuciones para estudiar la dependencia de las formaciones latinoamericanas desde una perspectiva social, ampliamos la comprensión del significado de la obra de Ruy Mauro Marini. En ese sentido, los estudios presentados se constituyen en una ilustración de tal posibilidad. Además, ilustran que a pesar del tiempo pasado desde su elaboración, aún tienen vigencia y capacidad de renovación.

Por ejemplo, en el estudio sobre consumo de la llamada NCM, el marco analítico de la superexplotación del trabajo fue complejizado por la inclusión del tema del endeudamiento y de la transferencia de renta vía mercado financiero. En el estudio sobre los programas de combate a la pobreza, posibilitó una nueva mirada sobre el tema de pobreza y evidencian que esos programas son incapaces de enfrentar sus orígenes estructurales y, además, contribuyen para su reproducción ampliada.

Finalmente, no se puede concluir sin mencionar que el estudio de las contribuciones de Ruy Mauro Marini, quien fue, por fuerza de las circunstancias políticas, brasileño y prácticamente mexicano, puede venir a ser un espacio teórico-investigativo que fortalezca los puentes entre los Estudios Organizacionales críticos de Brasil y México.

Bibliografía

Abdala, Paulo Ricardo Zilio (2014), *Organização do Conceito “Nova Classe Média”, dialética do consumo e superexploração renovada do trabalho*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS, Porto Alegre.

Brasil (2007), *Plano Plurianual 2008 – 2011*, Ministério do Planejamento, Brasília.

Bepe (2010), “Bienaventurados los pobres”, *Agenda 2010: construyendo la historia desde la esperanza, abrimos caminos hacia horizontes de justicia y hermandad*, BePe, Catamarca.

Cardoso, Fernando Henrique y Falleto, Enzo (1977), *Dependencia y desarrollo en América Latina*, Siglo XXI, Buenos Aires.

CNC - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO, *Pesquisa Endividamento e Inadimplência do Consumidor*. 2015. Disponível em: <http://www.cnc.org.br/central-do-conhecimento/pesquisas/economia/pesquisa-nacional-de-endividamento-e-inadimplencia-do-c-4>.

DIEESE (2013), *Política de valorização do salário mínimo: valor para 2014 será de R\$ 724.00*, Disponível em: <http://www.dieese.org.br/notatecnica/2013/nota-Tec132SalarioMinimo2014.pdf>.

Dornelas Camara, Guilherme (2014), *Os Programas Sociais de Combate à Pobreza na Argentina e no Brasil: uma abordagem da filosofia da libertação*, Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS, Porto Alegre.

Dussel, Enrique (2002), *Ética da Libertação: na idade da globalização e da exclusão*, Vozes, Petrópolis.

Gunder Frank, André (1967), “Capitalism and Under development in Latin America”, *Monthly Review*, Nova Iorque.

IBGE, *Sistema de Recuperação Automática de Dados – SIDRA*, 2015, Disponível em: <http://www.sidra.ibge.gov.br>.

INDEC. Instituto Nacional de Estadística y Censo (2013), *Intercambio Comercial Argentino*. Buenos Aires, 22 nov. 2013. Disponível em: http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/19/ica_10_13.pdf.

- Marini, Ruy Mauro (1985), *Subdesarrollo y revolución*, Siglo XXI, México, 1985, 12a. edición (1a. edición 1969).
- Marini, Ruy Mauro (1973), *Dialéctica de la dependencia*, Nueva Era, México DF. (La versión original, de 1972 se encuentra disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/pdf/024_dialectica_dependencia_1972.pdf.)
- Marini, Ruy Mauro (1978), "Las razones del neodesarrollismo. Respuesta a F. H. Cardoso y J. Serra", *Revista Mexicana de Sociología* (México), Número Especial, disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/056_neodesarrollismo.html.
- Marini, Ruy Mauro (1979), "El ciclo de capital em la economia dependente" en Ursula Oswald, *Nova Imagem*, Mexico DF. Disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/008_%20ciclo_es.htm.
- Marini, Ruy Mauro (1991), *En torno a la dialéctica de la dependencia*. Disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/025_en_torno_dialectica_dependencia.html.
- Marini, Ruy Mauro (1992), *Memoria* (traducción al español), disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/002_memoria_marini_esp.html.
- Marini, Ruy Mauro (1993), "Prefacio" en Adrián Sotelo Valencia, *México: dependencia y modernización*, disponible en: http://www.marini-escritos.unam.mx/082_mexico_modernizacion.html.
- Martins, Carlos Eduardo (2013), "O pensamento de Ruy Mauro Marini e sua atualidade para as ciências sociais" en Niemeyer A. Filho, *Desenvolvimento e dependência: cátedra Ruy Mauro Marini*, IPEA, Brasília, pp. 15-48.
- Marx, Karl. (2011), *O Capital: crítica da economia política* (Livro I, Vol. I), Civilização Brasileira, Rio de Janeiro.
- Osorio, Jaime (1983), *El marxismo latinoamericano y la dependencia*, UAM-Xochimilco, México DF.
- Osorio, Jaime (2013), "Fundamentos da superexploração" en Niemeyer A. Filho, *Desenvolvimento e dependência: cátedra Ruy Mauro Marini*, IPEA, Brasília, pp. 49-70.

Rivas, Patricio (2012), "Prólogo" en Patricio Rivas, *El maestro en rojo y negro – Ruy Mauro Marini*, Instituto de Altos Estudios Nacionales, Quito, pp. 9-51.

Schopenhauer, Arthur (1923), *The art of being right*. 1923. Disponible en: <http://www.sjsu.edu/people/stephen.jerbic/courses/econ100w/s0/Schopenhauer%20Art%20of%20Being%20Right.pdf>.

Serra, José y Cardoso, Fernando Henrique (1978), "Las desventuras de la dialéctica de la dependencia", *Revista Mexicana de Sociología*, México DF, pp. 9-55.

Sotelo Valencia, Adrián (2012), "Dependencia y superexplotación: la perspectiva de Marini", *Aportes*, Año XVII, Número 44, pp. 17-36.

Vieira Pinto, Álvaro (2008), *A sociologia dos países desenvolvidos*, Contraponto, Rio de Janeiro.



La organización del trabajo en la implementación de políticas sociales del Uruguay

Francisco Pucci¹

Ana Vigna²

RESUMEN

En los últimos años, los procesos de flexibilización de las estructuras organizativas han permeado en gran medida a las organizaciones productivas. Si bien estas transformaciones son más frecuentes en el sector privado, también permean las estructuras estatales. Este trabajo pretende analizar un caso específico de este tipo, en un organismo público central para el desarrollo de las políticas sociales en Uruguay: la Unidad de Seguimiento de Programas. El sostenimiento de las políticas sociales y las necesidades de formalización de la estructura, hacen que en la Unidad convivan tendencias hacia la innovación, con tendencias a la normalización de los procesos de trabajo. La discusión que plantearemos – a partir de un abordaje metodológico cualitativo – es si la organización, para cumplir sus objetivos, debe intentar resolver estas tensiones orientándose hacia un modelo específico o, por el contrario, debe buscar desarrollar un modelo funcional híbrido.

Palabras clave: Procesos de trabajo – Políticas sociales – Normalización de procesos.

¹ Profesor Titular. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República/Uruguay (UDELAR). Área de Sociología del Trabajo y de las Organizaciones. Correo electrónico: francisco.pucci@cienciassociales.edu.uy

² Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Sociales UDELAR. Área de Sociología del Trabajo y de las Organizaciones. Correo electrónico: ana.vigna@cienciassociales.edu.uy

ABSTRACT

In recent years, processes of flexibilization of organizational structures have largely permeated productive organizations. While these changes are more common in the private sector, also permeate the state structures. This study analyzes a specific case in a central public agency for the development of social policies in Uruguay: the Monitoring Program. The maintenance of social policies and the needs of formalization of the structure produce the coexistence of trends towards innovation, with tendencies towards standardization of the working processes. The discussion we present - from a qualitative methodological approach - is whether the organization, to achieve its objectives, must attempt to resolve these tensions by moving towards a specific model or, conversely, must seek to develop a hybrid functional model.

Keywords: Working process – Social policies – Normalization of process.

Introducción

En las décadas recientes se han producido fuertes transformaciones en los modos de organización del trabajo, a los efectos de adecuarlos a los parámetros modernos de gestión y responder satisfactoriamente a las incertidumbres provenientes del entorno. Dichas transformaciones, si bien han sido más frecuentes en el sector privado, no quedan acotadas a éste, sino que permean también los modos de organizar el trabajo en el ámbito estatal, tradicionalmente más rígido. Así, dentro del Estado uruguayo, comienzan a identificarse sectores que, en el marco de las nuevas orientaciones que se discuten en la gestión pública, funcionan sobre una lógica de proyectos, lo cual tiene consecuencias en los modos de organizar el trabajo y en las modalidades de contratación. En este artículo analizaremos un caso empírico que responde a este tipo de transformaciones: la Unidad de Seguimiento de Programas (USP) del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES). Para comprender mejor el alcance de dichos cambios, se vuelve necesario conocer el contexto de nacimiento y evolución de la Unidad. La USP, encargada de la generación y procesamiento de los datos relativos a los beneficiarios de los programas sociales desarrollados por el Ministerio, surge en el 2005 con la asunción del primer gobierno de izquierda del país, ante la necesidad de dar rápida respuesta ante la fuerte crisis económica que atravesaba el Uruguay. Su montaje inicial estuvo centrado en una lógica de proyectos en función de las políticas sociales que comenzaron a implementarse en ese entonces. Sin embargo, estas políticas no desaparecieron una vez superado el primer momento de emergencia; al contrario, fueron ampliándose y complejizándose con el correr de los años. Así, la lógica de proyectos sobre la que funcionaba la USP debió ser reformulada ante la continuidad y sostenimiento de estas políticas. Pero dicha reformulación no se dio de modo completo e inmediato. Por el contrario, se trata de un proceso gradual, que aún hoy continúa. Ello explica que en la actualidad convivan a la interna de dicha Unidad tendencias contradictorias en lo relativo a los modos de organizar el trabajo: por un lado, una lógica que enfatiza la innovación y la capacidad de responder ante las incertidumbres del entorno y, por otro, una lógica que tiende a la normalización y estandarización de procesos.

El análisis de los procesos de trabajo de la USP tiene un doble interés: por un lado, se trata de uno de los pilares del funcionamiento de las políticas sociales que se comenzaron a implementar con el gobierno de izquierda, por lo que su desempeño tiene efectos mediatos e inmediatos en las mismas. Por otro lado, se trata de un caso que sigue una trayectoria diferente a los procesos de cambio organizacional que se verifican a escala regional: mientras la tendencia predominante es la de modificar las grandes organizaciones burocráticas en organizaciones más flexibles y adaptables al entorno, el proceso de la USP va en el sentido de transformar una organización con altos niveles de flexibilidad para avanzar en la formalización y estandarización en los procesos de trabajo, aunque eso no implica necesariamente una voluntad de rigidi-

zar o burocratizar la organización. Los resultados de la investigación se organizarán en seis apartados: i) realizaremos una breve discusión conceptual sobre las tensiones entre diferentes modelos de organización del trabajo; ii) describiremos las tareas vinculadas al proceso de trabajo de esta organización, intentando resaltar la tendencia hacia la profesionalización ocurrida en estos últimos años; iii) se analizarán las dificultades que perciben los trabajadores para enfrentar sus tareas, y los obstáculos que surgen al intentar estandarizar los procesos; iv) se mostrará el impacto que ha tenido en el proceso de trabajo la incorporación de tecnología; v) se abordará el tema del control del trabajo y, en particular, las demandas por incrementar los niveles de productividad que plantea la institución; y vi) el último apartado estará destinado al análisis del impacto que la heterogeneidad de tipos de contrato tiene en el funcionamiento de la Unidad y la forma en que, tanto el tipo de contratación como las cualidades de las tareas realizadas, afectan las proyecciones a futuro de los trabajadores.

64

1. Metodología y datos

Este trabajo se realizó en el marco de un convenio cuyo objetivo fue elaborar un diagnóstico sobre el diseño institucional relativo a los procedimientos, infraestructura y recursos humanos necesarios para el desarrollo y sostenimiento de las bases informacionales del Plan de Equidad y Reforma Social. Este convenio fue realizado entre el decanato de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República y la Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo del MIDES³. La USP constituye una de las unidades centrales de soporte de bases de información sobre los hogares beneficiarios del Ministerio para la focalización y seguimiento de los programas sociales en todo el territorio nacional, así como del intercambio de información con otros organismos del sector público social. La aproximación empírica se realizó a partir de un abordaje cualitativo. El trabajo de campo se llevó adelante en el año 2013. Las entrevistas estuvieron basadas en una pauta y guión flexible según los diversos perfiles (políticos, técnicos, trabajadores, sindicalistas), que apuntaba a reconstruir los diversos hitos fundacionales y cambios en el diseño organizacional de la USP, y relevar las condiciones de trabajo dentro de la Unidad, así como las perspectivas a futuro. Se realizaron 14 entrevistas semiestructuradas a trabajadores de la Unidad de Seguimiento de Programas, buscando maximizar su heterogeneidad en función de las diferentes áreas de la Unidad, sus niveles de formación y sus trayectorias laborales. Puntualmente, se entrevistó a asistentes, supervisores y jefes de campo, geógrafos, críticos, digitadores, integrantes del equipo técnico y de la oficina de búsqueda, así como a miembros del sindicato de trabajadores. Asimismo, se realizaron 4 entrevistas a jerarcas del Ministerio de Desarrollo Social y 5 entrevistas a informantes calificados de diferentes organismos públicos.

³ Por más información, ver Serna (2015).

2. Las lógicas de organización del trabajo

Los procesos de cambio organizacional han sido explicados en América Latina a través del concepto de “hibridación” (Novick, M. et al; 2002). Esta perspectiva parte de la base de que existe una interacción compleja entre los modelos de organización del trabajo, las decisiones estratégicas de los núcleos empresariales o de las autoridades jerárquicas y los contextos nacionales e institucionales en los cuales se implementan estos procesos. El resultado es que las formas de organización del trabajo tienden a asumir formas “híbridas”, en las cuales se yuxtaponen y se entremezclan componentes de diferentes modelos, sobre la base de la transformación o redefinición de los equivalentes funcionales del modelo de origen. Otro componente importante de estos procesos es que, en numerosas ocasiones, el modelo original de trabajo tiene una fuerza emblemática que permea todas las futuras transformaciones que se dan en la organización de la empresa o del servicio. Por su parte, De la Garza Toledo (2010) propone el concepto de configuración sociotécnica del proceso de trabajo, que incluye el nivel de desarrollo tecnológico, la forma de gestión de la mano de obra y de organización del trabajo, las relaciones laborales, el perfil de la mano de obra y las culturas de trabajo, dimensiones que pueden tener contradicciones entre sí y haber alcanzado diferentes niveles de estructuración. El concepto de configuración productiva acepta la posibilidad de contradicción entre algunos de sus elementos, variando la extensión y profundidad de las mismas para cada caso concreto. También puede implicar que las relaciones entre sus partes tienen diferentes niveles de dureza o laxitud, dependiendo de los contextos en los cuales emerge la misma. De esta manera, hablar de configuraciones productivas resulta más útil para dar cuenta de la complejidad de las realidades del mundo del trabajo de nuestros contextos, marcadas por numerosas asincronías y diferentes niveles de desarrollo, y por la acción del Estado, de las estrategias empresariales y del papel jugado por los sindicatos.

En los clásicos trabajos de Mintzberg (1989) se mencionan al menos dos tipos de configuraciones que pueden ser identificadas dentro de la USP. Por un lado, la configuración burocrática maquinal, caracterizada por la estandarización de procedimientos, descripción de puestos de trabajo y normas de comportamiento ligadas a estos puestos. En esta configuración, la tecnoestructura tiene un rol preponderante para la normalización de actividades; existe un fuerte control jerárquico centrado en la planificación de actividades y el respeto a las normas. Por lo general, estas configuraciones se desarrollan en entornos estables, con poca incertidumbre, y presentan fuertes resistencias al cambio. Por otro lado, Mintzberg propone la configuración innovadora, cuya estructura es fluida y descentralizada, dado que se trabaja en torno a proyectos específicos, a los efectos de responder ante demandas cambiantes y complejas. A diferencia de la configuración anterior, aquí, debido a lo cambiante de las demandas, la normalización de procesos es contraproducente. Por el contra-

rio, la regulación en las configuraciones innovadoras está basada en la adaptación mutua entre las actividades desarrolladas por los equipos de técnicos y expertos.

Desde la sociología del trabajo, autores como Alter (1993) han señalado la presencia en las organizaciones de una contradicción fundamental entre las lógicas de organización (estandarización, coordinación y programación) y las lógicas de innovación (nuevas combinaciones, capacidad de reaccionar ante imprevistos, etc.). Los cambios organizacionales muchas veces implican un compromiso imperfecto entre dos lógicas sometidas a un ajuste constante: se trata de una ambivalencia organizacional que integra simultáneamente dos tipos de legitimidad en competencia: profesional, de un lado, y taylorista-racional, del otro. De este modo, el sistema burocrático taylorista constriñe al trabajador a una fuerte dependencia en relación a su status, a las reglas organizacionales y a la jerarquía. A cambio, el trabajador se beneficia de una cierta independencia en su relación con los saberes y con sus colegas. Por el contrario, en los modelos profesionales, el trabajador debe soportar múltiples fuentes de interdependencia, que se encuentran más allá de las normas formalizadas. A cambio, goza de cierta independencia en cuanto a las normas y al estatus.

Estos modelos comportan el desarrollo de diferentes reglas de funcionamiento. Como plantea Le Corre (2003), las reglas de procedimiento son reglas de conocimiento experto, ancladas en saberes constituidos y que sacan de esta característica tres propiedades: son estables, tienen un valor general en los límites de su dominio de aplicación y valen independientemente de las personas a las que se les aplican. Se pueden calificar como reglas burocráticas. Estas reglas son típicas de los modelos maquinales. Con la introducción de obligaciones de resultado y de creencia en las prescripciones de trabajo dirigidas a los trabajadores, se observa una situación inversa. Sean formalizadas o no, las reglas que implican obligaciones de resultado y de creencia son portadoras de muchas incertidumbres. Las primeras porque son reglas vinculadas a un proyecto, que se desprenden de una anticipación del futuro, y que son, en tanto tales, muy incompletas y sujetas a interpretación en las diferentes etapas de elaboración y de aplicación. Las segundas porque los controles en relación a la conformidad de los pensamientos y de las actitudes en relación a la ideología dominante, sólo se pueden medir subjetivamente. En los dos casos, la interpretación de las reglas está ampliamente sometida a la apreciación de los colegas de trabajo y esta situación puede extender la relación de subordinación al trabajo, más allá de la relación con los superiores jerárquicos, para alcanzar el conjunto de las relaciones de trabajo. Estos dos tipos de reglas crean interdependencias muy fuertes en el trabajo: a la inversa de las reglas de procedimiento, las reglas de resultado y más las de creencia operan una subjetivación y una personalización de las relaciones productivas. (Le Corre, S. 2003). La lógica profesional también puede acrecentar la competición inter-individual y reducir potencialmente la cooperación en el seno de los colectivos de trabajo. Puede conducir a disfuncionamientos im-

portantes en la organización si las modalidades de cooperación son absorbidas por el reconocimiento de las performances individuales.

La hibridez de las formas organizativas no es un fenómeno nuevo en el mundo del trabajo: buena parte de las organizaciones de producción industrial o de servicios modificaron su organización del trabajo para ajustarla a los parámetros modernos de gestión, pero mantuvieron dimensiones de su matriz constitutiva generando modelos híbridos o configuraciones productivas marcadas por fuertes contradicciones y tensiones internas. La adaptación de los modelos a las realidades específicas en las cuales se implementan generan estructuras organizativas en las cuales las tensiones derivadas de combinar principios de organización diferentes no son la excepción, sino la forma generalizada de funcionamiento.

3. El proceso de trabajo dentro de la Unidad de Seguimiento de Programas

67

Mintzberg define dos elementos centrales en cualquier proceso de trabajo: su división en las diferentes tareas necesarias para culminar el producto o servicio, y la coordinación de estas tareas para permitir su realización. Uno de los puntos centrales que diferencia la actividad de las organizaciones es el mecanismo que las mismas utilizan para lograr esta coordinación. Mintzberg distingue cinco mecanismos básicos de coordinación: a) la adaptación mutua, que se logra a través del mecanismo informal de comunicación entre los miembros de la organización; b) la supervisión directa, en la cual la coordinación se logra a través de las órdenes que una persona da al resto de los trabajadores; c) la estandarización de procesos, que se logra cuando un sector de la organización programa el contenido del trabajo y de las actividades de la mayoría de los miembros de la organización; d) la estandarización de las habilidades, a través de la cual se establecen criterios para la selección del personal de la organización; e) la estandarización de normas, en la cual los miembros de la organización comparten una serie de creencias comunes y logran coordinarse a través de las mismas. Si bien casi todos estos mecanismos se pueden encontrar en el análisis de una organización, la idea de Mintzberg es que cada configuración organizacional se distingue por tener uno de estos mecanismos como predominante. Por otra parte, estos mecanismos pueden cambiar a lo largo del tiempo, cuando una organización adquiere cierto nivel de madurez, o debido a crisis que se producen en los procesos de desarrollo de la misma. El ejemplo típico es el de la pequeña empresa que tiene a la supervisión directa de su dueño como mecanismo básico de coordinación, pero que, al crecer en tamaño, requiere sustituirlo por la estandarización de procesos debido a las dificultades para que la organización funcione bajo las órdenes de una sola persona.

Para el análisis de la USP, nos interesan particularmente, a) los mecanismos de estandarización de procesos, que se logra cuando un sector de la organización programa el contenido del trabajo y de las actividades de la mayoría de los miem-

bros de la organización, típico de las organizaciones maquinales y b) la adaptación mutua, que se logra a través del mecanismo informal de comunicación entre los miembros de la organización, predominante en las configuraciones innovadoras.

Un aspecto relevante que iremos desarrollando a lo largo del análisis, es que la USP se caracteriza por una fuerte tensión entre las necesidades de formalizar y estandarizar procesos, como mecanismo para mejorar los niveles de coordinación en una organización en proceso de crecimiento, con el interés en mantener ciertos niveles de flexibilidad y adaptabilidad en su estructura que le permitan dar cuenta de los desafíos que le imponen sus objetivos y los requerimientos del entorno. Lograr este difícil equilibrio, a su vez, implica contrarrestar una tendencia inherente a las organizaciones, que Mintzberg define como contaminación. Este concepto remite a la idea de que, si bien en una organización pueden coexistir, de forma híbrida, dos tipos de configuración organizacional, la tendencia en el largo plazo implica que una de las configuraciones termine contaminando a la otra y predominando en la organización. Estas reflexiones iniciales nos servirán de hilo conductor para el análisis del proceso de trabajo de la USP del MIDES.

El primer paso para realizar el análisis es definir cuáles son las tareas “típicas” que configuran el núcleo de operaciones de este sector. Por núcleo de operaciones entendemos, siguiendo a Mintzberg, al conjunto de trabajadores que realizan el trabajo básico para la fabricación de producto o, como en este caso, para la prestación de servicios. La descripción de estas tareas permite establecer cuáles son las actividades que definen las características básicas del trabajo en este sector de la organización. El núcleo de operaciones central de la USP lo constituye el trabajo de campo, que lo realizan los asistentes de campo o encuestadores. Estos asistentes conforman grupos de trabajo de 4 ó 5 miembros, acompañados de un supervisor. El trabajo de los asistentes de campo tiene amplios niveles de estandarización y normalización de procesos, aunque, como veremos más adelante, también se mantienen espacios para la decisión individual. El abordaje del territorio se hace según pautas claramente definidas. Los recorridos se diferencian en recorrido tipo y modalidad censal, en función de si los hogares a entrevistar están previamente determinados o si, por el contrario, se aborda toda una zona. Si bien los asistentes de campo tienen el recorrido estipulado y las direcciones establecidas, deben tomar diversas decisiones una vez que se encuentran en el territorio. Una de ellas, se relaciona con los hogares cuyos integrantes no son conocidos en el barrio o que cambiaron de domicilio.

A su vez, el proceso de recolección de información también está estandarizado a través de formularios tipo con respuestas codificadas. Una característica que diferencia el trabajo de recolección de información que realiza la USP con el que realizan otras instituciones públicas o privadas, es que la metodología de trabajo requiere abordar una zona en grupo. Esta apuesta al trabajo grupal se fundamenta en diferentes razones:

- Seguridad para los miembros del equipo, que trabajan generalmente en contextos críticos.
- Apoyo mutuo para superar las dificultades técnicas o prácticas que se presentan.
- Construir criterios homogéneos para la recolección de información.
- Aprendizaje colectivo, de modo de aprovechar las experiencias individuales.
- Motivos logísticos.

Otra actividad típica de la USP son las tareas logísticas necesarias para que el trabajo de campo se realice. La organización de los grupos, los horarios, la locomoción, el material, el equipamiento y la localización geográfica deben estar prontos para que la salida se haga en forma y se puedan lograr los objetivos en la jornada laboral. Esta actividad es coordinada por los jefes de campo, los cuales a su vez deben articular con las diferentes áreas de la Unidad, dentro de la logística cotidiana. También se debe coordinar el trabajo que los asistentes de campo realizan en el propio territorio. Esta tarea es realizada por los supervisores, quienes acompañan a los asistentes en sus salidas cotidianas. Los supervisores de campo también son los encargados de evacuar las dudas que se presentan en el territorio a los asistentes, actualizando las distinciones conceptuales.

Una segunda etapa en el proceso de trabajo de la USP es el control de los formularios, la manera de detectar y corregir eventuales errores en el llenado, o de detectar los casos en los cuales por alguna razón el formulario no pudo ser completado. Esta tarea la realiza el sector denominado crítica. Además del control de formularios, el proceso de trabajo incluye la búsqueda de hogares o personas que no se encontraron en las visitas realizadas por los asistentes de campo. La llamada “oficina de búsqueda”, trabaja en estrecha relación con el equipo de geógrafos de la Unidad. Las tareas de georreferenciación (tanto previas como posteriores a la salida al campo, así como durante el procesamiento de la información), son destacadas como uno de los más relevantes avances que ha realizado la Unidad en los últimos tiempos. Estas tareas han sido jerarquizadas no sólo mediante la incorporación de mayor personal, sino también mediante el uso de nuevas tecnologías, como se verá más adelante.

La tercera etapa del proceso de trabajo consiste en ingresar los datos de los formularios en una base de datos para su posterior procesamiento. Esta fase del proceso se encuentra en plena transformación, debido a la incorporación de nuevas tecnologías. Los cambios tecnológicos consisten principalmente en la adopción de un nuevo programa de ingreso, así como en el pasaje del formulario en papel al formulario digital. La fase de digitación incorpora también actividades de crítica de los formularios

ante errores que pueden haber pasado inadvertidos en las etapas previas. Asimismo, es posible que en la etapa de digitación se precise localizar telefónicamente a los hogares, para relevar alguna información que haya quedado sin completar.

La cuarta etapa del proceso de trabajo de la USP es el procesamiento de la información. Esta etapa incluye no sólo el trabajo con las bases de datos de la información relevada por la propia Unidad, sino que incorpora también el procesamiento de fuentes secundarias, como las provenientes del Instituto Nacional de Estadística (INE) o de otros organismos públicos. Otra actividad complementaria es la referida a las evaluaciones del trabajo realizado y las devoluciones de los resultados obtenidos a quienes trabajan en el campo. Esta actividad opera como un estímulo al aumento del rendimiento y de la productividad de los encuestadores.

70

Por último, podemos distinguir el trabajo del área técnica de la USP, que realiza tareas de corte más académico, vinculadas a la discusión conceptual, así como a la publicación y difusión de resultados, en coordinación con otros organismos estatales. Esta área ha incorporado últimamente la labor de desarrollar procesamientos específicos relativos a los distintos territorios visitados, con miras a realizar devoluciones a los actores locales.

Los procesos de normalización del trabajo en la USP parecen haber sido provocados por la necesidad de organizar un trabajo que en sus etapas iniciales estaba muy marcado por las motivaciones ideológicas y por el voluntarismo político y/o social. El cambio implicó que, en la actualidad, el trabajo en este sector se caracterice por un alto nivel de profesionalidad y por un fuerte respeto a las normas técnicas de trabajo. En este sentido, el trabajo en la Unidad parece haber pasado de una etapa de confusión o indistinción entre las tareas técnicas y la militancia política, a la realidad actual en la cual la tecnicidad es un componente central de las discusiones y de las decisiones que se toman en el proceso de trabajo. Estos cambios se hacen evidentes a partir de los discursos de distintos trabajadores entrevistados que cuentan con una trayectoria dentro de la institución. El proceso de trabajo de la USP se caracteriza por una importante normalización de procesos, lo que implica que los puestos de trabajo tienen tareas y procedimientos establecidos prescriptivamente, que los trabajadores deben cumplir para realizar bien su trabajo. Dentro de este marco prescriptivo, existe sin embargo un espacio de decisión de los trabajadores, que se explica por la diversidad de situaciones que deben enfrentar y por la alta complejidad de los temas que tratan. En el apartado siguiente mostraremos que este proceso de normalización es parcial, y que persisten importantes espacios en los cuales las tareas no están claramente prescriptas.

4. Tensiones y dificultades en las tareas. Una normalización incompleta

Los procesos de normalización de tareas que se comienzan a implementar en la USP tienen como finalidad mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejor coordinación de las tareas. En este sentido, resulta relevante indagar acerca de la percepción que tienen los diferentes trabajadores de la Unidad acerca de las principales dificultades que tienen para realizar sus tareas. Las dificultades relevadas se pueden agrupar en dos grandes categorías: dificultades de organización del trabajo y dificultades de rendimiento

En relación a las dificultades organizativas, se destacan particularmente los problemas derivados de la necesidad de coordinar y de ajustar criterios en las diferentes etapas del proceso de trabajo. Esta falta de ajuste es un indicador de que los procesos de trabajo aún no están claramente prescriptos y que subsisten espacios de indefinición o de confusión de tareas y responsabilidades. Las dificultades para unificar criterios no son sólo consecuencia de la falta de normalización de procesos, sino que también expresan los problemas de comunicación entre los diferentes niveles y sectores de la organización. Estos problemas de comunicación y de normalización de procesos en la recolección de información se dan en un contexto signado por la heterogeneidad en la formación profesional de los integrantes de la Unidad⁴. Esta heterogeneidad implica la existencia de códigos y de perspectivas provenientes de diferentes disciplinas en relación a la tarea, que se ponen en juego en los espacios en los cuales los trabajadores deben tomar decisiones para colmar los vacíos normativos y técnicos.

El segundo tipo de dificultad planteada tiene que ver con los problemas de rendimiento de los trabajadores de la Unidad, principalmente los equipos de relevamiento de campo. Al respecto, debe advertirse que, si bien los niveles de rendimiento han aumentado considerablemente en los últimos tiempos (producto de la incorporación de tecnología, de procesos de profesionalización de los trabajadores, así como de mejoras en la organización del trabajo), aún se observan tensiones entre las metas trazadas a nivel jerárquico y los niveles de rendimiento alcanzados por los trabajadores.

Esta falta de eficacia tiene diferentes explicaciones dentro de la organización, que se relacionan con la posición ocupada en la misma. Para los mandos medios, los problemas de rendimiento se asocian a la prolongación de la cultura estudiantil, de carácter más flexible, en las tareas cotidianas de la organización, propia de una fuerza laboral joven y recién egresada de sus estudios universitarios. Esta perspectiva no explica, sin embargo, la actitud de numerosos trabajadores para los cuales el trabajo en la USP no es su primera experiencia laboral. Desde la perspectiva de los trabajadores, en cambio, los problemas de rendimiento se derivan del fuerte

⁴ Según Serna (2015) el 38,5% de los trabajadores tiene formación en Sociología, el 15,4% en Trabajo Social, el 15,4% en Economía o Contabilidad, el 15,4% en Geografía, el 7,7% en Psicología y el 7,7% restante en Administración y Recursos Humanos.

aumento de la carga de trabajo, debido a las crecientes exigencias de las metas que se propone la organización. Si bien esta dificultad buscó subsanarse mediante la contratación de mayor cantidad de personal en las distintas áreas, durante el proceso de transición se fueron generando “cuellos de botella” a medida que el aumento en el volumen de trabajo iba alcanzando a los distintos sectores de la organización.

Las tensiones en el proceso de trabajo de la USP parecen tener su origen en la falta de normalización de las tareas y en los problemas de comunicación entre los diferentes sectores de la organización. A su vez, el trabajo se desarrolla en contextos críticos que generan múltiples riesgos para los trabajadores, y en condiciones materiales que no siempre son las más adecuadas. Los desafíos que deben enfrentar los trabajadores para resolver situaciones complejas, en un marco en el cual persisten vacíos o incongruencias en la normativa técnica y operativa, son una fuente permanente de tensiones y de problemas cotidianos. Los trabajadores deben tomar decisiones para resolver los desafíos que les impone la tarea en función de su conocimiento y de su racionalidad profesional, lo que multiplica los espacios de indefinición debido a la heterogeneidad profesional de la fuerza de trabajo.

72

5. La modernización tecnológica. Profesionales con tareas prescriptas

Uno de los cambios de mayor envergadura que las organizaciones deben realizar para mejorar la calidad de su producción o de sus servicios, es incorporar equipamiento moderno de base informática. Estas nuevas tecnologías tienen efectos variados, dependiendo del tipo de actividades que realice la organización. En muchos casos, la informatización permite elevar la eficiencia y la calidad del proceso de trabajo, otorgando también la posibilidad de darle una mayor flexibilidad a la producción de manera de adaptarla mejor a la demanda de los clientes. En el caso de la USP, la informatización de la actividad acompaña el proceso de estandarización y normalización de los procedimientos. En este sentido, la informatización no apunta a romper con formas rígidas de tipo taylorista de prestación de servicios, sino que tiende a uniformizar el contenido del trabajo, permitiendo una mejor coordinación de las actividades de los trabajadores de la Unidad. Los procesos de modernización tecnológica también apuntan a mejorar la calidad del trabajo, disminuyendo las posibilidades de cometer errores en los sistemas de registro de datos a lo largo de todo el proceso.

Uno de estos cambios se refiere a la implementación del formulario digital, que sustituye el clásico formulario de papel. Este formulario permite que el asistente detecte en un mapa los puntos que tiene que visitar, cargue directamente los datos que está relevando y los procese on line. Otro cambio tecnológico relevante es la geo referenciación de las bases de datos de los diferentes programas del MIDES, por lo cual toda la información ingresada se puede cruzar con bases de datos de otros organismos del Estado. Estos procesos se apoyan en un sistema informático nuevo,

que permite articular los datos de las diferentes áreas de la USP (relevamiento, crítica y digitación) mejorando la agilidad y la calidad de la información.

Estos cambios tecnológicos permiten eliminar errores en el registro de información, en la medida en que introducen controles informáticos en el proceso de ingreso de la misma. En las preguntas abiertas se elimina el problema de entender la letra a mano escrita por el asistente. También se reformulan o minimizan etapas del proceso de trabajo, en particular los procesos de digitación, control y revisión de los formularios que realizan el sector de crítica. La automatización del proceso cambia la dinámica de trabajo, evitando el trabajo por lotes y en forma secuencial. Las tareas secuenciales se sustituyen por procesos automatizados y se direcciona el flujo posterior, pudiendo monitorear el desempeño. La informatización del proceso no sólo permite aumentar la calidad de la información y la velocidad de la misma. También permite un control directo, desde las oficinas, del trabajo de recolección de información que se realiza en el terreno.

73

Los cambios tecnológicos implementados implican un proceso de transición de las viejas modalidades basadas en el papel a los sistemas informáticos en los cuales la información se maneja on-line. Esta transición implica una actividad permanente de ajustes y de revisiones, que generan dificultades en las tareas cotidianas. La incorporación de tecnologías informáticas plantea importantes consecuencias en términos de las percepciones de los trabajadores respecto a la demanda futura de personal. En este sentido, se plantean incertidumbres frente a un eventual desplazamiento de trabajadores a otros sectores para realizar tareas diferentes, o bien en cuanto a la continuidad de los contratos. Algunos trabajadores entienden que la incorporación de tecnología tendrá impactos en los períodos de contratación, que tenderán a reducirse para poder ajustarse a los nuevos requerimientos laborales.

La informatización del proceso de trabajo de la USP permite completar y profundizar el proceso de normalización de tareas iniciado con la profesionalización del trabajo. Sin embargo, no parece claro que este proceso de "taylorización" pueda dar cuenta de la complejidad de las tareas que desarrollan los trabajadores de la Unidad. El mismo choca con la cultura profesional de dichos trabajadores, que valoriza la iniciativa y la capacidad individual para resolver situaciones de alto nivel de complejidad. Esta tensión explica la insatisfacción con la tarea de muchos trabajadores de la Unidad, que ven reducida su actividad a la simple ejecución de tareas previamente establecidas. Sin embargo, por otro lado, la complejidad de situaciones que deben enfrentar los trabajadores parece requerir de mano de obra profesional que tome iniciativas ante los vacíos normativos de los procesos de trabajo o en las situaciones inciertas no contempladas por la normalización de procesos. Esta contradicción parece ser el origen de las tensiones laborales más significativas de la USP.

6. Productividad y control del trabajo

Las nuevas tecnologías permiten aumentar la productividad de la institución sin que necesariamente aumente el ritmo de trabajo ni se extienda la jornada laboral. La incorporación de equipamiento moderno y la mejor coordinación del proceso de trabajo permiten lograr mayores niveles de rendimiento con la misma carga de trabajo para los trabajadores, o incluso, con una carga menor. Sin embargo, una de las dificultades que se plantea en la actividad cotidiana de la USP, se refiere a los bajos rendimientos de algunos de los trabajadores. Los jefes y responsables del trabajo de campo señalan la presencia de diferenciales de productividad importantes entre los asistentes de campo.

74

La productividad de los asistentes que realizan el trabajo de campo se controla de manera permanente. En los casos en que se detectan bajos niveles de productividad, se le señala al encuestador el problema y se le recomienda que cambie su actitud hacia el trabajo. Como vimos más arriba, una de las transformaciones que se están implementando en la recolección de la información con el objetivo de mejorar la productividad es la informatización de esta actividad. Sin embargo, los cambios tecnológicos no fueron acompañados por sistemas de monitoreo, por lo que no existe una clara percepción de los efectos de estos cambios en los niveles de productividad de los trabajadores. La medición de la productividad es un proceso complejo, en la medida en que intervienen muchos factores en el rendimiento cotidiano de los asistentes que realizan trabajo de campo. Las características del hogar encuestado, el clima, las distancias, entre otros, influyen de manera decisiva en los niveles de rendimiento de los asistentes. En función de esta heterogeneidad de situaciones, la medición de la productividad se realiza con base en promedios mensuales, que permiten captar y comparar las tendencias generales a lo largo de un tiempo prolongado, de manera de controlar las variaciones cotidianas ya señaladas. Sin embargo, los asistentes de campo no perciben claramente cuál es el uso, el alcance y las consecuencias a futuro que tiene dicha información. La medición cuantitativa de la productividad tampoco permite una evaluación más cualitativa de los factores que inciden en la misma.

Los objetivos que se plantea la USP tienden a aumentar el total de entrevistas necesarias a lo largo de un año, por lo que las exigencias de productividad se vuelven cruciales para alcanzar las metas fijadas. Estas exigencias se traducen, desde la perspectiva de los asistentes, en fuertes presiones con relación al desempeño de la tarea, aumentando las tensiones en el trabajo de campo.

Las discusiones en torno a la productividad plantean un conjunto de temas que no parecen tener soluciones sencillas. Por un lado, la normalización del proceso de trabajo de la USP choca, como mostramos más arriba, con la cultura profesional de los trabajadores que realizan las operaciones centrales del sector, lo que constituye una fuente de insatisfacción del trabajador. Esta insatisfacción se expresa en un descenso de los niveles de productividad, que son medidos de acuerdo a una lógica

de control basada en el de rendimiento cuantitativo. La segunda alternativa puede ser la sustitución de trabajadores profesionales por trabajadores menos calificados, los cuales pueden oponer menores resistencias a las exigencias de productividad y al control de tareas en la medida en que no participan de una cultura profesional altamente calificada. El problema que se plantea en estos casos es que el tipo de tareas que desarrolla la USP, si bien puede ser parcialmente estandarizada, mantiene fuertes espacios de indefinición debido a la complejidad y diversidad de situaciones que maneja. En estos espacios, el conocimiento profesional resulta imprescindible para poder resolver las tareas prescriptas.

Por otra parte, hay una dimensión crucial que se debe tener en cuenta en esta discusión: el involucramiento con la tarea. Toda la literatura indica claramente que cuanto más prescripta y rutinaria es la tarea, menos se involucra el trabajador con la misma; el trabajo se vuelve una actividad exterior al mismo, al cual le dedica el esfuerzo mínimo necesario para cumplir con las exigencias de productividad impuestas por la dirección. La discusión que surge en el caso de la USP es si, dados los objetivos que se plantea y la población con la que trata, es posible realizar esta actividad sin tener un involucramiento importante con la tarea.

El desafío que se le presenta a la USP es cómo articular un proceso de trabajo con fuertes tendencias a la normalización y rutinización de los procesos, con una fuerza de trabajo competente e involucrada con la población destinataria. La solución de este desafío pasa por el logro de equilibrios entre dos componentes antagónicos: la necesidad de prescribir procesos para mejorar la eficacia de la tarea con la necesaria especialización que tienen estas mismas tareas. La construcción de estos equilibrios no admite modelos de organización del trabajo muy rígidos ni planificados, sino estructuras capaces de reflexionar de manera permanente sobre sus actividades y con suficiente flexibilidad como para realizar cambios en los procesos de trabajo.

7. Contratos y carreras laborales

Una de las características típicas de la USP es la gran heterogeneidad contractual que tienen sus empleados. Existen contratos privados, contratos públicos, contratos a término por diferentes plazos, contratos de derecho público eventuales, entre otros. Esta heterogeneidad plantea la necesidad de regularizar las diferentes situaciones y de establecer criterios generales en términos de contratación de mano de obra. La falta de estabilidad del personal y la incertidumbre de la mayor parte de las situaciones contractuales es un factor de expulsión de trabajadores con altos niveles de calificación y con experiencia acumulada de trabajo. La reestructura de todo el Ministerio replantea la situación contractual de los trabajadores de la USP. La existencia de contratos a término parece ser aceptada por muchos trabajadores para las tareas que funcionan con una lógica de proyecto. Esta lógica se inscribe fácilmente en la lógica profesional de los trabajadores de la USP, por lo que la pre-

sencia de contratos temporales no genera fuertes dosis de desmotivación o de crítica por parte de los mismos. Sin embargo, cabe realizar una distinción entre aquellos trabajadores que se encuentran en la base de la estructura jerárquica (principalmente, los asistentes de campo) y quienes están en posiciones más altas. Mientras estos últimos se encuentran confiados de la relevancia de las tareas que desempeñan y se proyectan con mayor seguridad a futuro (ya sea dentro como fuera del MIDES), los primeros – que por lo general presentan un menor nivel de avance en su formación y una menor valoración de las capacidades requeridas para desempeñar su función– parecen estar más preocupados por la estabilidad laboral.

En la mayoría de los casos no resultan claros los mecanismos de ascenso o los cambios en las tareas en la propia Unidad. Esto tiende a reforzar la idea de que se trata de un lugar difícil para “hacer carrera” dentro del Ministerio. La opinión general, tanto a nivel de los propios trabajadores de campo, como de los niveles más altos de la estructura, es que una parte importante de las tareas dentro de la Unidad consiste en actividades rutinarias en donde no es deseable que las personas permanezcan durante largos períodos. Más allá de eso, la posibilidad de trabajar para el MIDES es vista como atractiva a los efectos de iniciar una trayectoria laboral para los estudiantes avanzados y egresados recientes de las ciencias sociales.

La construcción de carreras profesionales dentro de la organización depende en gran medida del tipo de configuración organizacional en la cual se implementa. En la configuración maquina, las posibilidades de realizar una carrera están establecidas a través de reglas impersonales que se aplican a todos, como la antigüedad, las credenciales educativas o los resultados de concursos de oposición. En la configuración innovadora, en cambio, la construcción de carreras individuales dentro de la organización se realiza en función de las capacidades y competencias puestas en práctica por los trabajadores y por la articulación entre objetivos institucionales y performances individuales o grupales. Sin embargo, las posibilidades reales de desarrollo laboral dentro del propio Ministerio resultan inciertas, dado que no existe una estructura de cargos estable o una carrera funcional a realizar partiendo del trabajo en la USP. En el MIDES no se ve claramente una “carrera administrativa” de tipo weberiano, en la cual cada ingreso va “escalando posiciones”. Tampoco se percibe una estructura flexible que incorpore las competencias de los trabajadores en función de los propósitos de la organización. Dentro de este marco, la reestructura ministerial aporta una dosis extra de incertidumbre a las perspectivas de futuro laboral de los trabajadores.

Conclusiones

Como mencionamos más arriba, la atipicidad del cambio organizacional en la USP se da por la tendencia a pasar de una organización innovadora y flexible a una organización más burocratizada y formalizada, con reglas y procedimientos estandariza-

dos. En las organizaciones públicas uruguayas, los esfuerzos de cambio se orientan en el sentido contrario de flexibilizar estructuras muy burocratizadas (Pucci *et al.*, 2008). La juventud institucional del Ministerio de Desarrollo Social y la dinámica de su conformación, ligada a la necesidad de implementar con urgencia políticas sociales frente a los efectos devastadores de la crisis del 2002, explican esta peculiaridad. Este proceso de conversión parece estar afectando, en esta etapa de desarrollo, de manera disímil, a las dos grandes áreas de la unidad (por un lado, el equipo técnico y, por otro, el área de relevamiento o trabajo de campo). Mientras que el primero continúa funcionando bajo la lógica de proyectos, que implica el trabajo conjunto de expertos provenientes de distintas disciplinas de modo de responder de manera creativa a los nuevos desafíos que vayan surgiendo, en el segundo parecen estar avanzados los intentos por normalizar no sólo los procesos sino también los resultados, medidos a través de los indicadores de productividad.

77

Es habitual, tal como ocurre en la USP, que estos procesos de conversión constituyan transiciones más o menos prolongadas y sean consideradas como fuente de tensión entre los actores involucrados, máxime cuando existe un grupo que fomenta el cambio mientras otro se resiste a él. Para comprender el alcance de esta transformación resulta necesario atender a los factores que la desencadenaron. En este sentido, debe considerarse a este proceso no sólo como un reflejo de la etapa de desarrollo en la cual se encuentra la USP dentro de su ciclo de vida, sino también como consecuencia de los efectos producidos por distintas fuerzas externas, como lo son la incorporación de tecnología y las demandas definidas por prioridades de política pública. En el caso de la USP, la organización busca conciliar un modo de funcionamiento que respete las reglas de procedimiento pero en el cual las reglas de resultado y de creencias tengan en peso importante. Esta combinación genera un equilibrio inestable, en el cual tiende a predominar, en ocasiones, el conocimiento experto resumido en reglas de procedimiento estrictas y, en otras, la movilización de los actores para definir las reglas en función de los objetivos de la institución. Estos modelos generan también múltiples sistemas de reglas que conciernen a la organización, la evaluación, la promoción y las carreras.

En este contexto de incertidumbre, la confianza juega un rol central como articulador de prácticas entre actores autónomos que no están constreñidos a las obligaciones impuestas por las reglas del sistema taylorista. En esta dirección, Koenig (1999) postula que la confianza es un modo de control informal entre dos actores mutuamente identificados. Por un proceso de autocontrol, la confianza reduce la incertidumbre en relación al futuro comportamiento del otro. En el modelo de contrato social, las leyes, las reglas y las convenciones poseen la propiedad de asegurar el respeto de los acuerdos entre agentes sujetos por un sistema coercitivo que prevé sanciones y recompensas. En este modelo, predomina el aspecto formal del cálculo racional acerca de las reglas y los procedimientos, como si los intercambios pudieran realizarse sin el dinamismo de los agentes y la interpretación de los actores. La

confianza no sería necesaria si cada actor adhiere a un acuerdo y mantiene su promesa; la confianza se deposita en el sistema de reglas y no en los actores, por lo que los arreglos institucionalizados serían la respuesta a la acción colectiva.

El funcionamiento de la USP tiene un fuerte componente de confianza institucional en la medida en que las relaciones de poder se sustentan en el involucramiento y la participación de los trabajadores en el logro de los objetivos institucionales y en formas de control informal basados en las relaciones entre los diferentes actores que participan de un proyecto común. La formalización de las reglas puede conducir a modelos de control burocrático donde el predominio del cálculo racional como fundamento del respeto a la norma deje de lado el componente de movilización e involucramiento subjetivo de los trabajadores. Por otra parte, los modelos sustentados en la confianza suponen un mayor desgaste para todos los actores en la medida en que la inversión que deben realizar para mantener sus espacios de poder y su legitimidad es mayor que en las organizaciones burocráticas, acantonadas en el respeto formal a las reglas de la institución.

78

Las tensiones señaladas forman parte del proceso de construcción institucional de la USP en el marco de los desafíos impuestos por los objetivos políticos definidos en el momento histórico de su creación y que todavía mantienen toda su vigencia. El problema que se plantea a la USP es si este equilibrio se puede mantener en el largo ciclo de las organizaciones; la tendencia, como bien lo señala Mintzberg, es a que las organizaciones terminen asumiendo una lógica predominante que contamina el funcionamiento de todas las partes del sistema. En este caso, la organización debería definirse hacia un modelo de tipo burocrático o hacia un modelo innovador, más allá de los ajustes y de las contradicciones que se generen por la yuxtaposición de lógicas diferentes. La segunda alternativa es mantener una estructura híbrida que dé cuenta de las diferentes dimensiones del trabajo involucradas en la gestión de una política pública. Estas alternativas, más allá de las decisiones que tomen las jerarquías de la institución, dependerán en buena medida de las orientaciones políticas predominantes y de los acuerdos internos entre los diferentes actores de la institución. En este sentido, queda planteado como desafío de investigación a futuro, analizar hacia qué tipo de modelo cristaliza la organización en función de los cambios contextuales y de política pública que se están dando en el Uruguay actual.

Bibliografía

- Alter, Norbert (1993), "La crise structurelle des modèles d'organisation". *Sociologie du Travail*, Dunod, núm. 1, pp. 75-87.
- De la Garza Toledo, E. (2010), *Hacia un concepto ampliado de trabajo. Del concepto clásico al no clásico*, Editorial Anthropos, UNAM, México.
- Mintzberg, H. (1989), *El poder en la organización*, Ariel, Barcelona.
- Le Corre, S. (2003), "Gestion des compétences et qualification du travail: une analyse des politiques de firme", en *Réfléchir la compétence. Approches sociologiques, juridiques, économiques, d'une pratique gestionnaire*, Dupray, A. Guitton, C. Monchatre, S Editions Octarès, Toulouse.
- Koenig, C. (1999), "Confiance et contrat dans les alliances interentreprises", *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, coordinado por Thuderoz, C., Mangematin, V. y Harrisson, D., Gaëtan Morin Editeur, Canadá / Francia.
- Novick, M., Yoguel, G., Catalano, A., Albornoz, F. (2002), *Adaptación de modelos productivos en países emergentes. El caso de la industria automotriz en la Argentina*, LITTEC, UNGS, Buenos Aires.
- Pucci, F., Levin, R., Trajtenberg, N., Bianchi, C. (2008), "Gestión de competencias en la industria uruguaya", *El Uruguay desde la Sociología VI*, Departamento de Sociología, F.C.S., Universidad de la República, Montevideo.
- Serna, M. (coord.) (2015), *Cambio organizacional en el MIDES: identidad, gestión humana e innovación. Un estudio de caso: de la Unidad de Seguimiento de Programas a la División de Estudios Sociales y Trabajo de Campo*, Dirección Nacional de Evaluación y Monitoreo, Ministerio de Desarrollo Social (2008-2015).



El uniforme como un elemento impuesto para conformar la identidad corporativa de una cadena hotelera transnacional: Significados y actitudes

Angel Wilhelm Vázquez García¹

Ricardo Sonda De la Rosa²

*“El hombre hace suyo un lugar no sólo
con el pico y la pala,
sino también con lo que piensa
al picar y palear”.*

Sandor Marai

RESUMEN

Comprender la naturaleza de la racionalidad económica de los corporativos, permite identificar el nivel de instrumentalización en sus empleados. Puntajes, cifras, recompensas materiales, son los caminos para lograr su visibilidad dentro de la maquinaria de las organizaciones modernas. La eficacia, eficiencia, calidad, innovación y servicio, funcionan en distintos niveles. Para alcanzar los fines de una organización “de clase mundial” se han implementado distintos mecanismos de control entre los individuos. El objetivo del presente trabajo busca comprender la formación de la identidad en los empleados operativos en un hotel de cadena, en particular, la influencia que juega en este proceso el uniforme como un incentivo simbólico para el empleado como un medio de homogeneización. El campo de investigación de esta investigación se centró en analizar por qué el alto grado de rotación en puestos operativos el sector turismo, originado por condiciones de trabajo precarias. Por lo

¹ Doctor en Estudios Organizacionales, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa. Departamento de Producción Económica. Áreas de investigación de su especialidad: Vida simbólica en organizaciones. Individuo y organización. Estrategias metodológicas cualitativas. avazquezg@correo.xoc.uam.mx

² Doctor en Administración por la Universidad Autónoma de Querétaro, México. Adscrito a Universidad del Caribe, Cancún, Quintana Roo, Departamento de Turismo Sustentable y Gestión Hotelera. Áreas de investigación: Vida Dirección y gestión empresarial, Calidad y competitividad turística, Identidad y cultura en los servicios turísticos. Correo electrónico: rsonda@ucaribe.edu.mx

que los corporativos adoptan, para disminuir esta tendencia, métodos más eficaces para retener a los trabajadores en sus puestos de trabajo. El uniforme se asume no sólo como una pieza clave en la identidad corporativa, también busca revertir la insatisfacción laboral que genera la mecanización de las tareas. La metodología utilizada para la recolección de datos se construyó con un enfoque cualitativo, el trabajo de campo se llevó a cabo en un hotel de una cadena española ubicado en Cancún, Quintana Roo, México. Los resultados principales de esta investigación se centran en cuestionar hasta dónde las actitudes de los empleados operativos realmente se ven influenciadas en una atmosfera de control y coerción jerárquica. Su relevancia radica en reflexionar las condiciones laborales precarias que atraviesan los empleados del sector turismo. Se infiere que los uniformes son artefactos que facilitan a una cultura corporativa impuesta actuar sobre el empleado para influirlo en un nivel subjetivo; con estos mecanismos simbólicos se oculta la existencia de jornadas laborales extensas a favor de la flexibilización y la calidad en el servicio al cliente.

Palabras clave: Identidad, uniformes, hotelería, cultura organizacional, trabajo precario.

ABSTRACT

Understanding the corporate's nature of economic rationality identifies their level of exploitation on employees. Scores, figures, material rewards, are the ways to achieve visibility within the machinery of modern organizations. The effectiveness, efficiency, quality, innovation and service, operate at different levels. To achieve the "world class" organization goals, they have implemented various control mechanisms among individuals. The aims of this study are understand the formation of identity in operational employees at a hotel chain, in particular the influence of the uniform as a symbolic incentive. The research field of this research focused on analyzing why due to the high turnover in operational positions tourism sector caused by poor working conditions, corporate taken to reduce this more effective trend methods to retain workers in their jobs. The uniform is assumed not only as a key element in the corporate identity but also to reverse job dissatisfaction generated by the mechanization of tasks. The methodology used for data collection was built using a qualitative approach; field work was carried out in a Spanish hotel chain located in Cancun, Quintana Roo, Mexico. The main results of this research are focused on questioning how far attitudes operational employees really are influenced in an atmosphere of hierarchical control and coercion. Its significance lies in reflecting the precarious working conditions that employees live in the tourism sector. It is concluded that the uniforms are artifacts that provide a corporate culture imposed act on the employee to influence it in a subjective level. With these mechanisms hide the existence of long working hours for flexibility and quality customer service.

Keywords: Identity, uniforms, hotel management, organizational culture, precarious work.

Introducción

Las diferentes transformaciones que ha sufrido el capitalismo a lo largo de su historia han transitado desde su modalidad de expansiva a inicios del siglo XX, pasando por una etapa de intervención coercitiva neoliberal, como ocurre actualmente, afectando la dinámica del mercado laboral. Para entender las implicaciones de este avance se pueden distinguir dos relevantes condicionantes en este proceso: 1) Tecnoeconomía, este punto comprende el movimiento de capitales, intensificándose en aquellos sectores económicos estratégicos donde el uso de tecnología de punta permita incentivar procesos de trabajo flexibles basados en la automatización (Jones, 2003; Reygadas 2011). Así, se encuadran distintos problemas para los trabajadores que están sujetos a estos condicionantes, como el uso e implementación de sistemas avanzados de información y comunicación personal al exigirles múltiples habilidades para adecuarse a un ritmo de trabajo cada vez más acelerado.

Por esta razón, los corporativos transnacionales requieren de la combinación de una administración de recursos humanos con sistemas de gestión integrales para generar a sus inversionistas niveles altos de valor añadido y rentabilidad. El capitalismo también genera un sistema social basado en la inequidad, entre quienes poseen un capital y quienes se encuentran a su servicio. La tecnoeconomía está concentrada en actividades económicas clave como telecomunicaciones, multimedia, cómputo, tecnologías de la información, farmacéutica, servicios bancarios y financieros (Jones, 2003) y en los últimos años, se ha recuperado sorprendentemente el turismo a nivel mundial posicionándose como una poderosa industria generadora de beneficios económicos (OMT, 2014). En este siglo, el dominio de la tecnoeconomía lo ocupan los corporativos transnacionales que establecen sus acciones estratégicas desde la llamada región trídica compuesta por Norteamérica (Estados Unidos y Canadá), Europa Occidental y Asia Oriental.

El segundo condicionante que ha impulsado el modelo económico capitalista es su orientación a la degradación del trabajo. Resultado de cómo los corporativos transnacionales integran en sus procesos a trabajadores semi calificados como su principal fuerza laboral debido a la especificidad de sus conocimientos. Este tipo de empleados establecen una relación contractual con una empresa, o con otra que los subcontrata, por tiempo determinado o por proyecto, lo que origina una degradación en las condiciones en las cuales se desempeñan, generando incertidumbre laboral y tensión a nivel personal, creando nuevos patrones de comportamiento que poco a poco se alejan de cualquier visión humana (García, 2011). Para las grandes empresas, sus estructuras organizacionales tienden a flexibilizarse, así como el significado del desempeño de sus empleados.

Dadas las características de contratación y tipo de actividades a desempeñar, es en los corporativos transnacionales donde se observa, con mayor claridad, una tensión entre el respeto a la dignidad del ser humano y las condiciones de trabajo.

El hilo más delgado del cordón que compone el tejido laboral del siglo XXI, se encuentra en los trabajadores que desempeñan tareas operativas, de ahí la importancia de comprender los mecanismos de control que implementan los corporativos transnacionales en la degradación del trabajo.

Como se puede apreciar, esta tendencia económica y social impulsa actualmente al sector servicios como punta de lanza en los proyectos modernizadores³ de los países industrializados. En consecuencia las relaciones laborales tradicionales se han deteriorado notablemente. Al respecto, Reygadas (2011), en su análisis de las organizaciones modernas, propone colocar la mirada en los distintos tipos de dispositivos simbólicos que los corporativos instrumentalizan en los trabajadores para alcanzar mayor productividad, este camino permitirá reconocer el verdadero alcance de las transformaciones laborales que ocurren en contextos locales. Al interior de los corporativos transnacionales se implementan distintos dispositivos simbólicos que aseguren mayores niveles de productividad y regulen el comportamiento de los empleados, todo ello bajo el discurso de la calidad o la excelencia (Aubert y De Gaulejac, 1993).

En el ámbito académico se han publicado diversos estudios donde se analizan los mecanismos de control simbólico que emplean las grandes empresas entre sus empleados para alcanzar sus metas. Detrás de las exigencias de la calidad en el servicio o máximo rendimiento se van asociando conductas esperadas con indicadores; para alcanzarlos se cosifica paulatinamente la noción del individuo en el trabajo perfeccionándose formas de control simbólicas (García, 2011; De la Garza, 2014).

Una vez argumentado lo anterior, para la presente reflexión se juzga necesario mostrar cómo un corporativo transnacional dentro del sector terciario, en particular el hotelero, retiene a su personal utilizando a su favor mecanismos simbólicos de control. Concretamente se discute cómo la identidad corporativa se instrumentaliza en el uso del uniforme entre sus empleados operativos. El presente texto se divide en tres grandes apartados. Al principio se discute el concepto de identidad diferenciándola en individual, grupal y organizacional, de estos tres conceptos se analiza su modalidad corporativa. En donde es indispensable resaltar artefactos culturales propios de la empresa que le proporcionen al individuo un sentido de pertenencia, un artefacto clave es el uniforme, ya que es un dispositivo de identidad muy poderoso que cuenta con dos perspectivas: una externa que comunica un mensaje a

³ De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015), en México, la obtención, transformación e intercambio de recursos para utilizarlos en beneficio de la dinamización económica se dividen en tres sectores relacionados entre sí: 1. Primario, donde los recursos naturales se aprovechan tal como se obtienen de la naturaleza, ya sea para alimento o generar materias primas, las actividades de este sector son agricultura, explotación forestal, ganadería, minería y pesca. 2. Secundario, el uso predominante de maquinaria y procesos automatizados para transformar las materias primas obtenidas del sector anterior, las actividades identificadas aquí son construcción e industria manufacturera. 3. Terciario, los productos elaborados en los sectores anteriores se colocan para su venta, también se incluyen comercios, comunicaciones, servicios y transportes. La hotelería consiste en la prestación de servicios vinculados al alojamiento y alimentación esporádica, esta actividad económica pertenece al turismo.

quienes son ajenos a la organización; el portar un determinado tipo de uniforme se asocia a aspectos instrumentales que forman parte de la homologación de un tipo de servicio esperado por los clientes; y otra interna, instalándose en el empleado como un medio de control subjetivo influyendo en su actitud en su interacción social.

En un segundo apartado se aborda la metodología para la recolección de evidencia empírica, tratándose de un estudio con enfoque cualitativo interpretando el sentido que los empleados, en concreto los operarios, le asignan a su trabajo a partir de los aspectos dominantes de identidad corporativa. Fue recurrente en los hallazgos del trabajo de campo el papel del uniforme como un elemento de refuerzo de la identidad corporativa. Se parte del supuesto que la precarización laboral se ve reflejada en largas jornadas de trabajo, pagos mínimos y rotación de turnos, ocultando para los empleados los mecanismos que utilizan los corporativos para su control. Este trabajo reflexiona que no existe una sola realidad laboral, para todo grupo social, contrariamente, existen distintas facetas en la percepción a partir de un mismo fenómeno. Por ello se entrevistaron y observaron, durante seis meses aproximadamente, las jornadas de trabajo de empleados operarios de un hotel de cadena de capital español, "Playa Cancún", ubicado en Quintana Roo, México para ubicar las diferencias respecto a las condiciones laborales y cómo las interpretan.

Es relevante apuntar en la tercera parte de este trabajo los resultados arrojados en la investigación; donde se subraya cómo el uniforme en los trabajadores operativos constituye un importante componente en los planes estratégicos de identidad corporativa. Con estos mecanismos se oculta la existencia de condiciones laborales precarias, como la extensión de jornadas laborales a favor de la flexibilización y la calidad en el servicio. Para fines de este trabajo se entiende que la identidad es el concepto clave que permitirá adentrarse al análisis propuesto, ya que no existe objetivamente en una realidad concreta; ésta se desarrolla alrededor de una realidad construida social, cognitiva y culturalmente transmitida y recreada por los individuos dentro de espacios delimitados (Clegg *et al.* 2010).

La identidad como una variable en el análisis de las organizaciones modernas

Los pioneros en la investigación en el tema de identidad organizacional fueron Albert y Whetten, cuando en 1985 publican sus resultados alrededor de este concepto. Estos investigadores daban cuenta de los procesos que ocurren en la relación entre individuo y organización a un nivel de identificación psicológica y social, la cual está ligada alrededor de tres aspectos clave: central, distintiva y perdurable⁴. Otros investigadores como Gogia han abordado la identidad organizacional dentro

⁴ El profesor Whetten actualmente es uno de los referentes en la materia al continuar con esta línea de trabajo, la revista *Academy of Management Review* le dedicó un número especial en el año 2000, reconociendo sus contribuciones al campo de la administración y las organizaciones.

de un proceso dinámico e inestable, así también como un concepto que contiene en sí mismo, múltiples facetas y que no corresponde a una cuestión singular o estática (Jones, 2003; Cooper y Thatcher, 2010).

Autores como Clegg *et al.* (2010) reconocen que antes de tomar alguna postura interpretativa de los aspectos simbólicos con lo cuales los empleados se identifican, es necesario asumir que en los corporativos transnacionales se busca incrementar su productividad a ritmos vertiginosos. Donde no necesariamente los indicadores personales de desempeño adquieren relevancia. Para este tipo de empresas el cumplimiento de los indicadores cuantitativos va más allá de la concepción del individuo, son los medios donde las tareas que se deben cumplir en muchos casos generan tensiones físicas y psicológicas. En el comportamiento del trabajador se generan conflictos, resistencias, estados de ansiedad y ambigüedad en su actuar frente al otro. Por esta razón los ambientes de trabajo en las últimas décadas tienden a presentarse poco placenteros y tensos. Estas características se acentúan en aquellos países donde la regulación laboral es débil, como ocurre en América Latina (García). En este contexto, la identidad corporativa aparece como un instrumento identificatorio que contribuye a disminuir los grados de insatisfacción al promover percepciones positivas entre los empleados.

Según la literatura consultada, el orden y la estabilidad son los motores de la identidad corporativa, imbricados alrededor de preguntas que abarcan no una postura instrumental. Para que esta modalidad se instrumentalice, es necesario comprender los alcances de los procesos identificatorios subyacentes en el individuo. Como ente social sus cuestionamientos son en referencia al otro. ¿Quiénes somos? En estas respuestas se distingue hasta dónde su percepción se ancla dentro un todo, al no guiarse sólo por propio interés, se objetiva su posición social en relación a otro individuo. En la medida que utilice como referencia en sus metas, campos de oportunidades y restricciones sistémicas dentro del cual tiene lugar la acción al otro, será mayor la fusión que tenga con el colectivo (Melucci, 1995).

Para la presente investigación se asume a la identidad organizacional a partir de los conceptos de Whetten y Gioia, quienes sostienen que la identidad no es un concepto estático. Aun con sus diferencias metodológicas, ambos coinciden en ubicar la identidad como parte de un proceso dinámico, que surge de los propios individuos y de la adaptación de sus procesos psicológicos con una imagen colectiva que se redefine constantemente. Por lo tanto, los procesos identificatorios en las organizaciones son resultado de una serie de relaciones inter subjetivas que proveen un sentido del mundo, con acuerdos, significados y lógicas propias (Albert y Whetten, 1985; Mael y Ashforth, 1992; Whetten, 2006; Sluss, 2007). Aquí las imágenes juegan un papel central para consolidar relaciones identitarias (Gioia, Schultz y Corley, 2000), dentro de una diferenciación cultural y social, apoyándose en construcciones simbólicas que se elaboran en relación a un referente externo.

Así, los corporativos transnacionales conservan una serie de prácticas administrativas que les permiten reforzar una imagen de productividad y calidad. Al desarrollar una identidad corporativa determinada se perfilan ciertas estrategias que permiten incrementar su legitimidad dentro del sector económico al que pertenecen.

Diferenciación de la identidad: individual, grupal y organizacional

De acuerdo a Cooper y Thatcher (2010) los empleados de las grandes empresas consideran que en su desempeño laboral está altamente influenciado un sentido de cooperación impuesta, donde no necesariamente corresponde a sus deseos. Es en los estilos de dirección donde se han desarrollado estrategias que busquen obtener mayor influencia en las acciones individuales y así alcanzar mayores niveles de eficacia y la eficiencia. La identidad en las organizaciones aparece como una poderosa herramienta administrativa para construir mecanismos de reconocimiento entre los individuos, se aprovecha el sentido de colectividad propio del ser humano en la integración a grupos (Valero, 2009). En el caso de la empresa, grupos formales. En este nivel se desarrollan una serie de motivaciones que promueven mayor acercamiento con la organización, para integrar una identidad corporativa capaz de influir a un trabajador, es recomendable diferenciarla de los tres componentes que la alimentan, individual, grupal y organizacional.

87

a) Identidad individual. Se considera el sentido de auto concepción individual, los procesos de identificación individual, generalmente se describen el términos de cómo un individuo se define así mismo, a nivel psicológico (Gioia, Schultz y Corley, 2000). Resultados de investigaciones recientes señalan la existencia de una diferenciación entre identificación con las relaciones y la identificación colectiva (Sluss y Ashforth, 2007). Los procesos de identificación individual se asocian con distintos procesos y comportamientos que se inician desde la infancia (Montaño y Rendón, 2000; Cortes y Dweck, 2014). En las organizaciones, las relaciones con los compañeros de trabajo, en la línea jerárquica superior o inferior, representan variables a considerar si se trata de comprender las relaciones de identificación entre los individuos. Las necesidades psicológicas básicas que conciernen al individuo a delinear un cierto tipo de comportamientos obedece a una cantidad de influencias detonadas durante la edad adulta originadas alrededor de la aceptación desde neonato con su madre como primer referente, en su evolución de bebé, niño y adolescente (Cortes y Dweck, 2014).

Taylor y Bogdan (1996) apuntan la importancia de la dimensión lingüística simbólica para el individuo. En este nivel las señas corpóreas, en especial con las manos, son un medio eficaz de comunicación colectiva. Con un movimiento de las manos se expresa aceptación o rechazo, inclusive, estados de ánimo.

b) Identidad grupal. Según Laport *et al.* (2010), el proceso de construcción identitaria para los sujetos involucra distintas variables: 1) Sentido de pertenencia, la relación que perciben con un grupo; 2) Valoración, su capacidad de hacer conscientes, en mayor o menor medida, su pertenencia a un grupo determinado y hasta dónde el propio colectivo valorará su comportamiento en positivo o negativo; y 3) Vinculación afectiva, sus percepciones de afecto, derivadas de la conciencia de pertenencia y aceptación dan lugar a diversos significados y acciones orientadas a una vinculación social específica. Si el sujeto percibe afecto y amplia aceptación tenderá a una filiación grupal más sólida (Laing, Phillipson y Russell, 1966). Tradicionalmente, se asume que la identidad individual en relación a una organización se lleve a cabo mediante la intervención de los grupos (Mael y Ashforh, 1992).

A partir del planteamiento de Laport *et al.* (2010), la construcción de una identidad grupal ocurre en dos dimensiones: 1) biográfica, cuando el sujeto se orienta a lo que “quiere ser” en relación a su propia historia de vida y carga afectiva; y 2) relacional, refiriéndose a una transacción entre el sujeto y las instituciones o grupos de los cuales es parte, orientándose a qué tipo de persona “es uno”. De acuerdo con ello la identidad es el resultado de una integración dinámica entre las dimensiones personal, grupal y social donde cada una de ellas interactúan simultáneamente.

c) Identidad organizacional. En un contexto moderno, la diversidad de organizaciones delinean modos de interactuar, lo cual influye en las diferencias individuales. Es decir, lo que se espera de las relaciones cara a cara, se enfatiza en los espacios sociales. Parafraseando a Hall, el ser humano moderno es un ser organizacional ya que su comportamiento está relacionado con el rechazo a roles impuestos. En particular a la capacidad del individuo para integrarse a las relaciones sociales que se establecen en el trabajo (Gioia, Corley y Hamilton, 2012), al definir a la organización como una unidad social estructurada por un grupo de personas que buscan alcanzar un objetivo común (Etzioni, 1975). El concepto de identidad organizacional descansa, según Whetten (2006) en dos pilares básicos: la teoría de la organización (funcional - racional) y la teoría de la identidad (acción estructural). El primero se construye con una visión económica que busca instrumentalizar cada uno de los procesos que ocurren dentro de la organización para alcanzar metas económicas (Weber, 1992; Scott, 2001). Esta noción es respuesta de la operación del modelo económico neoliberal, donde la identidad corporativa promueve que los individuos se conviertan en piezas intercambiables, al alejarse del otro para centrarse en sí mismos (Bauman; 2006).

Al reconocer a la gran empresa como la organización moderna por excelencia, aparece como el espacio en donde los individuos buscan su éxito me-

diante el trabajo alineado a criterios monetarios y de acumulación (Izquierdo, 1999). Con este ángulo interpretativo, la identidad de un individuo necesita de la colectividad para integrarse a una cadena de necesidades impuestas por el mercado y el consumo, esta vía representa el camino para satisfacer sus necesidades básicas y de pertenencia social. Al integrarse a una organización, en la medida que escale niveles jerárquicos más altos, le proporcionará distinto tipo de responsabilidades que le crearán un sentido de autorrealización (Montaño, 2007).

Desde el lente teórico de identidad organizacional, todos los individuos que se integran a una organización moderna, son parte de un grupo que acentúa un proceso de despersonalización ya que se privilegia la colectividad ante la personalización de los individuos. Si bien existe un lado positivo de la identidad organizacional para los individuos como lo son comportamientos cooperativos o el apoyo para el logro de objetivos comunes, existe una parte que limita los intereses personales para beneficiar a una colectividad encabezada por intereses de alguien más que cuente con mayor poder (Giménez, 1993). Para comprender las orientaciones y causas que orillan a los individuos a identificarse con una organización y cómo el desarrollo de una identidad corporativa puede influir en el comportamiento, se hace la diferenciación en las dimensiones de la identidad organizacional.

89

Dimensiones de la identidad organizacional: racional – funcional y acción estructural

La identidad organizacional opera como una estructura paralela que cohesiona la parte individual y colectiva (Diamont, 1993; Montaño, 2005). La subjetividad de los individuos adquieren gran relevancia en dicha cohesión, ya que a partir de la constitución de su imagen, se definen no solo como integrantes de un colectivo, sino también en su relación a ellos mismos (Triandis *et al.* 1988). Para Whetten (2006) esta conjunción se asocia a un estado subjetivo vinculado con atributos observados en el compromiso individual y el comportamiento hacia el colectivo. Siguiendo a este autor es posible distinguir dos grandes componentes de la identidad organizacional: racional funcional y acción estructural.

Tal y como se observa en la tabla 1, la dimensión funcional – racional lleva implícita una utilidad estrictamente instrumental que busca una rentabilidad económica. Los atributos usados por una organización para tal fin se utilizan para diferenciarse positivamente entre los empleados de una organización con otra. Estos atributos son manipulados como parte de una idealización colectiva. En este nivel, la identidad de la organización se fija haciendo uso de historias, héroes, ritos, tradiciones, mitos y leyendas, mientras que en la dimensión con otro dominio de acción estructural, aparecen los referentes simbólicos y discursivos.

Las representaciones simbólicas que tienden a persuadir en la conducta de los individuos son de gran importancia para alcanzar objetivos ligados a la eficacia. Uniformes, escudos, insignias y colores actúan como artefactos simbólicos para tal fin (Nelson y Brown, 2000). Las especificaciones de la identidad responden a la pregunta: ¿Qué elementos externos influyen en el comportamiento de los empleados a partir de expectativas organizacionales?. Para responder este cuestionamiento es menester relacionar también aspectos externos a los individuos como lo son los artefactos distintivos de la cultura corporativa: cromáticas, mobiliario, iluminación, espacios físicos, uniformes.

Una vez aceptada esta propuesta, la dimensión de acción estructural se asocia a un discurso estructurado que toma en cuenta aspectos propios de la práctica del trabajo, aquí es relevante detectar las particularidades de la dinámica social de la organización. A nivel cotidiano se involucran los distintos atributos de la organización que la distingue de otras. La implementación de una identidad organizacional cumple su objetivo cuando el colectivo que la integra comparte una misma percepción que se puede sintetizar en la frase: "somos la organización". Cuando se llega a este nivel de homogeneidad relacional, la identidad se encuentra estrechamente ligada a representaciones colectivas deseadas (Dubar, 2000), las cuales al moldearlas desde el corporativo también excede las fronteras físicas de la organización a otras esferas sociales (Gioia, Corley y Hamilton, 2012).

En lo tocante a la identidad se fija a nivel de grupos e individuos, de ahí que la dinámica de integración social se genera alrededor de programas, políticas y procedimientos específicos de trabajo. Tareas concretas y ceremonias forman parte de los mecanismos identitarios de esta dimensión. Para ello es útil guiarse de cuestionamientos del tipo: ¿cómo se realiza?, ¿en qué momento ocurre?, ¿por qué opera así? Las respuestas de estas dos dimensiones son centrales y perdurables para los empleados en la creación de referentes identitarios. Para lograr su efecto requieren de cierta especificidad

Tabla 1
 Construcción de la identidad organizacional con una perspectiva funcional y estructural

DEFINICIÓN FUNCIONAL - RACIONAL: la distinción en la organización				
Punto de partida funcional		Validación para la organización	Preguntas centrales	Expresión observable
Nivel de la identidad donde se fija: la organización	¿Qué la distingue?	Atributos usados por una organización para diferenciarse positivamente unos con otros. Los atributos son manipulados como parte de una idealización colectiva	¿Cuáles son los atributos que reflejan a la organización? ¿Cómo se distingue en el compromiso? ¿Es una distinción esencial?	Historias Héroes Ritos Tradiciones Mitos Leyendas
Dominio de la identidad: referente simbólico y discursivo	¿Cómo se representa?	Representación simbólica que tiende a persuadir en la conducta de los individuos.	¿Cómo se diferencian los niveles jerárquicos? ¿Qué hace "verdadero" el puesto?	Uniforme Escudos Insignias Colores
DEFINICIÓN ACCIÓN ESTRUCTURAL: lo central y perdurable en la organización				
Punto de partida estructural		Validación para la organización	Preguntas centrales	Expresión observable
Nivel de la identidad donde se fija: grupos e individuos	¿Qué actividades son representativas tanto para organización y sus integrantes?	Dinámica organizacional generada alrededor de programas, políticas y procedimientos específicos.	¿Si esas actividades son removidas modifican la historia de la organización? ¿Son portadoras de elementos sagrados?	Tareas concretas Ritos Ceremonias
Dominio: identidad referenciada a un discurso colectivo de legalidad	¿Cómo la organización interviene para resolver los conflictos? ¿Cuándo involucra a ciertos integrantes para resolver decisiones trascendentes?	La organización sostiene diversas justificaciones para no resolver problemas o situaciones adversas donde se afecten ciertos grupos o integrantes estratégicos	¿La resolución de conflictos se lleva a sus últimas consecuencias legales? ¿Qué transmiten los rumores, historias y leyendas?	Sanciones Despidos Renuncias Calumnias Difamaciones
Las características para legitimar la identidad organizacional cuenta con referentes en objetos y discurso				

Dicho lo anterior, la identidad organizacional se comprende como un proceso dinámico concatenado a una serie de interpretaciones y artefactos simbólicos, cada uno de ellos se cruzan con distintas variables en un contexto específico; los uniformes son parte de los artefactos que refuerzan el sentido de pertenencia de los empleados.

Proceso de construcción de la identidad corporativa

Obasan (2012) identifica la identidad corporativa como parte de una sólida planeación que parte de la cúpula estratégica de decisiones. Son los directivos al más alto nivel jerárquico quienes en su papel racional buscan crear normas y valores que representen comportamientos esperados de los trabajadores para así influir en sus actitudes. En particular Nyman (2013) señala cómo se condicionan comportamientos alrededor de ciertas características de la identidad organizacional que, al instrumentalizarse en su totalidad, se convierten en artefactos de la corporativa. Este autor analiza las marcas de productos o servicios que llegan a erigirse en símbolos, debido a su eficacia, creando fidelidad absoluta entre los individuos. Los símbolos corporativos que han probado su efecto conductual son nombres, diseños, escudos o logotipos ya que detrás existe un aparato discursivo relacionado con valores y estilos de vida. Es así que la identidad corporativa influye y se relaciona directamente con las actitudes de los empleados (Costa, 1983).

Obasan (2012) identifica el resultado de la identidad corporativa como producto de la combinación de la historia personal del individuo que interactúa en un contexto organizacional bajo la influencia de refuerzos simbólicos externos a los que se expone dentro de un proceso para alcanzar los fines de la organización (Ríos, 2005). Al respecto Whetten (2006) anota que los corporativos buscan cultivar la identidad individual con la grupal bajo un punto de inflexión, la identidad corporativa nace con la concepción de difundir aspectos positivos como valores y reconocimiento. En los individuos se traduce en la percepción de éxito, ya sea en forma de relatos glorificados, para normar reglas de comportamiento aceptados, o en la portación de escudos o logotipos. La influencia de la identidad corporativa se observa en la capacidad de integrar equipos de trabajo. Si bien existen en los individuos procesos diferenciados de cohesión, la identidad corporativa trata de aminorar el grado de resistencia personal, para ello es indispensable que la organización promueva percepciones positivas que coadyuven a la unificación, esto se detona con la existencia de motivaciones comunes (Barba, 1997; Bohórquez, 2012; Vera, 2012).

Estrategia metodológica

Con un enfoque cualitativo se interpreta el sentido que los empleados operarios le asignan a su trabajo a partir de los aspectos dominantes de identidad corporativa.

Es aquí donde fue recurrente el papel del uniforme como un elemento de refuerzo de la identidad corporativa. Como un camino metodológico para apuntar el referente empírico, el análisis de los datos se orientó en la comprensión de los significados que elaboran los individuos en su vida laboral y personal (Creswell, 2012). Se parte del supuesto que la precarización laboral se ve reflejada en las condiciones de trabajo ocultando los mecanismos que utilizan los corporativos para que se visibilice por sus empleados. Por lo que no existe una sola realidad para todo grupo social, contrariamente, existen distintas facetas en la percepción a partir de un mismo fenómeno.

Procedimiento

Meses antes de iniciar el trabajo de campo se contactó al gerente general del hotel donde se llevó el trabajo de campo, para solicitar la autorización de las oficinas corporativas del hotel para llevar a cabo los recorridos en las áreas operativas, espacios de descanso y reuniones semanales. El trabajo de campo se realizó durante los meses de febrero a julio de 2014. Al principio se trabajó con los operarios que mantenían mayores resultados al obtener bonos y reconocimientos por parte de la gerencia de Recursos Humanos. Al obtener saturación en la información se decidió también entrevistar a sus supervisores para triangular los datos. Se lograron obtener 11 entrevistas tomando en cuenta los niveles operarios –camaristas, botones, recepcionistas, cocineros, meseros– y supervisores.

Para evitar el sesgo de la información en el análisis se integraron las entrevistas indistintamente al horario de trabajo, se buscó que fueran representativas en los dos turnos de servicio, procurando colocar la atención en aquellos empleados con una antigüedad de contratación al menos de un año. Todas las entrevistas se llevaron a cabo en privado dentro de las instalaciones del hotel, se desarrollaron alrededor de cinco temas centrales ligados a la identidad corporativa: 1) responsabilidades en el trabajo y autonomía, satisfacción y compromiso, trabajo y cotidianidad y experiencias de prácticas de trabajo. De estas temáticas se construyeron otras preguntas para captar la opinión de los empleados del hotel alrededor del tipo de reacción que percibían al ver a un compañero de trabajo con el uniforme completo o incompleto.

Durante el proceso de las entrevistas también se incluyeron preguntas para recabar información sobre características generales de los empleados como: edad, escolaridad, antigüedad en el hotel, lugar de nacimiento, estado civil, número de hijos, características de su residencia actual, ingresos. Esto se realizó con el objeto de determinar las condiciones de pobreza y sus familias.

Se analizaron los datos a partir de la identificación de las condiciones individuales percibidas en el trabajo cotidiano así como los deberes y expectativas de los operarios. De ahí fue de gran utilidad presenciar diversas entrevistas de selección del personal operativo en el área de Recursos Humanos. Durante la observación

directa en el hotel, se colocó especial atención en la percepción y uso del gafete, así como de los beneficios que recibían como empleados al contar con el servicio de lavado y planchado de los uniformes en el hotel.

El análisis de las entrevistas fue realizada acorde a la transliteración, traspaso al formato electrónico e importación, al programa informático NVIVO (versión 9). Esto permitió agilizar la categorización de los datos como una sola narrativa. Para lograr este propósito de las unidades de significado –los verbatims de los entrevistados– se retomaron las categorías más representativas, estableciéndose relaciones jerárquicas entre ellas para así relacionarlas con las dos dimensiones del concepto identidad (racional – funcional y acción estructural).

Contexto del estudio de caso

94

Debido a la naturaleza del sector hotelero⁵, la rotación del personal impacta de manera directa en cómo se desempeñan y compiten las cadenas hoteleras para obtener mayor cuota del mercado. Es por ello que como parte de una estrategia corporativa para atraer mayores clientes, los colores, diseños y distintivos de un uniforme en los empleados comunican una imagen ya planeada, la cual va de la mano de conductas esperadas para ofrecer un servicio de “excelencia”⁶.

El Hotel “Playa Cancún” opera bajo el concepto todo incluido (*all inclusive*) dirigido a vacacionistas de sectores urbanos medios altos y altos. Su principal estrategia de mercadotecnia se desarrolla alrededor del lujo y el entorno natural que ofrece el caribe mexicano. Por su ubicación el hotel busca convertirse en el destino preferido de ese nicho de mercado en la zona de Cancún, ya que se encuentra en una península virgen de 32 kilómetros apartada y tranquila de la zona hotelera. Este hotel pertenece al corporativo “Grupo Barça” con más de 35 años en el mercado, cuenta con dos divisiones: espectáculos temáticos en embarcaciones y castillos en Canadá, Estados Unidos y España; hotelería en la modalidad complejos de lujo (*Resorts*) con el concepto todo incluido en República Dominicana, Jamaica y la península de México.

⁵ La hotelería en Cancún, Quintana Roo, México, cuenta con un nivel de calidad en sus recursos humanos, resultado de los procesos de selección y capacitación aplicados a lo largo de su historia como destino turístico. El mejor de México en el año 2013 con sus más de treinta mil cuartos de hotel, más de tres millones doscientas mil visitantes anuales y una derrama económica cercana a los cinco mil millones de dólares (Cancún Travel, 2014). Este sector cuenta con personal capacitado que ha sido desarrollado por medio de programas específicos y corporativos de cadenas hoteleras internacionales, junto con un esquema de compensaciones y reconocimientos competitivos. Sin embargo, la misma hotelería de gran nivel, es víctima de su mismo éxito, al contar con los recursos humanos diversas opciones variadas de compañías hoteleras multinacionales.

⁶ El precio promedio en temporada baja por habitación en el Hotel “Playa Cancún” opera oscila en 600 dólares americanos. Los salarios mensuales del personal operativo –expresados en dólares americanos– se encuentran entre los más altos del sector de la zona, 400 para una camarista, 350 para un mozo y un cantinero 420. A estos salarios se puede agregar 100 ó 200 de propinas al mes dependiendo la temporada.

Los uniformes como artefactos de la identidad corporativa

La influencia de los uniformes en los empleados de los hoteles de cadena parte de la creación de modelos integrales de gestión del personal, de donde se desprenden programas específicos de retención del personal. Para el caso del Hotel "Playa Cancún" opera el área de Recursos Humanos está en coordinación con los directivos del corporativo con sede en Madrid, España, para verificar la dirección del modelo de gestión maestro y la naturaleza de los incentivos no materiales que se implementen en cada una de sus filiales. La identidad corporativa del "Grupo Barça" promueve lealtad hacia la marca que representa el hotel. Estela Apolinar, como gerente de Recursos Humanos del hotel estudiado, es la encargada en enfocar la satisfacción y desarrollo del personal.

Se constató que los procesos de selección y contratación de personal a nivel operativo se orientaban hacia un cambio de estrategia para desarrollar equipos consolidados de trabajo. El corporativo circuló la orden de reforzar la imagen de profesionalismo y dedicación en la atención a los huéspedes y clientes mediante un mejor servicio. El Hotel "Playa Cancún" exige la presentación personal en uniformes asociado a la calidad del servicio. Todos los trabajadores deben asistir a su trabajo atendiendo estrictamente una serie de lineamientos: uniforme completo y planchado. Obligatoriamente deben portar el gafete de lado izquierdo de la blusa, camisa o saco siempre y cuando se encuentren dentro del hotel.

Para los empleados el que el hotel les proporcione el uniforme para sus actividades diarias, a pesar de estar regulado por la Ley Federal del Trabajo, se denota una amplia satisfacción peculiar en ellos. El contar con un uniforme para los empleados lo asocian a palabras de satisfacción, buena imagen a huéspedes y compañeros de trabajo, distinción, estandarización.

"A mí me refleja que la empresa está invirtiendo en su personal, no hay nada que me moleste más que ver a los *pobrecitos* de mantenimiento con las camisetas decoloradas o rotas porque yo siento que no habla mal de él como tal, porque yo sé que el uniforme se lo proporciona la empresa, pero a lo mejor, un huésped no sabe si lo compro el chico de mantenimiento. Veo que la empresa le puede o no importar que un trabajador traiga una camiseta rota, el tener una buena presentación habla tanto de la persona que se arregla y de la empresa que se preocupa por su personal y que ha invertido en ti". Paola Espinosa, camarista.

Como se puede constatar, los uniformes también son parte de un elemento que ayuda a crear una atmosfera de homogeneidad así como de orgullo de pertenencia a un colectivo. En el Hotel "Playa Cancún" se observó que existe distinción jerárquica en la ropa que portan los directivos, con los mandos medios y operativos. Como lo señalan Rojas, (2004), Whetten, (2006), ningún directivo se uniforma igual que los operarios creando una distancia social. Es aquí donde la percepción de la

relación entre satisfacción al cliente y el servicio que brinda el empleado se establece como un espejo. Es decir, se crean atmósferas donde la relación con los atributos esperados por el cliente, también se asocia al diseño del escenario donde se lleva a cabo la relación cliente empleado. Por lo que la selección de las telas y colores está vinculado directamente con aspectos asociados a la cordialidad.

El uniforme representa uno de los artefactos corporativos que facilitan el tránsito de afinidades personales a agrupaciones formales colectivas, ya que proporciona un sentido de unidad (Nelson y Browen, 2000). En los individuos se promueve la idea de un “nosotros”, sedimentando el trabajo no sólo a un espacio físico, también se avanza en la construcción de un sistema de referencia grupal de orden simbólico. En los grupos operativos, el uniforme funciona como un mecanismo compensatorio de pertenencia, ante un contexto económico limitado. Ya lo enfatiza Nyman (2013) en relación a la comunicación no verbal, cuando sugiere que los colores generan una asociación e influencia entre los empleados. Por ejemplo, en el Hotel “Playa Cancún” a los miembros del Comité Ejecutivo -Gerentes de área-, se asignan colores específicos las áreas a desempeñar, como se observa en la imagen 1, para dar a conocer al cliente que los portadores de este color es personal con jerarquía para toma de decisiones.

96

Imagen 1

Uniformes de los empleados operativos



Fuente: Manual de organización de “Hotel Playa Cancún”

En el hotel el predominio es de colores neutros, sobre todo el marrón, con sus distintas tonalidades, ya que es un color profundo y cálido que aporta sensación de comodidad y bienestar. Los uniformes de los operarios están confeccionados con

telas de algodón en tonalidades marrón, ya que al combinarla con el color blanco se considera “tan elegante como el negro”. Se hacen combinaciones con blusas o camisas blancas, corbatas marrón dependiendo el puesto. El corporativo “Barça” prefiere que las fachadas e interiores de los espacios físicos de sus hoteles se mantengan con colores marrón en baja tonalidad por no considerarlos fríos así como adecuados para ambientes de trabajo.

El diseño de los uniformes son la parte más visible del hotel, su apariencia se asocia a la imagen corporativa, el cual es un componente más importante que debe seguirse con mucho cuidado. Según Rafaeli y Pratt (1993), la notoriedad del uniforme y sus colores refiere qué tanto los integrantes de una organización se vinculan con el exterior. Con esta interpretación se pudo identificar que la notoriedad del uniforme en el Hotel “Playa Cancún” se asocia a tres niveles: alto, moderado y bajo. El primero distingue claramente a los empleados con escudos, cintas o logotipos a la vista, donde se asume como parte del trabajo, mientras exista en el uniforme del empleado un alto nivel de visibilidad se redobla la relación entre la especialización de las tareas a desempeñar—camarista, barman, recepcionista— y la promoción de la marca entre los clientes.

Las vestimentas en un nivel moderado ubican a los empleados sin llevar a cabo una diferencia jerárquica en la posición que ocupan para mostrar una homogeneidad; por ejemplo, el personal que labora en el sector médico utiliza un uniforme caracterizado por el blanco. Un uniforme con o sin un moderado nivel de atención no distinguiría a los empleados con quienes no lo son. En el caso del hotel, todo el personal debe uniformarse, operativos y mandos medios; las políticas que emanan de la cultura corporativa lo marca como una obligación.

En el personal operativo los aspectos simbólicos del uniforme como la ropa, actúa como una guía informal en el comportamiento de las persona, para ellos a pesar de manifestar su inconformidad por sus condiciones salariales, sus jornadas de trabajo extendidas, donde, sin previo aviso los cambian según las “necesidades del trabajo”. Aún con estas circunstancias, los empleados reconocen la importancia de sentirse parte de un hotel de lujo. A un nivel de identificación bajo del uniforme, es alto a nivel subjetivo. Las recompensas simbólicas son más altas para ellos, sin asumir plenamente una postura defensiva por las condiciones salariales en las que fueron contratados. La cultura corporativa del hotel promueve su categoría de “lujo” para compensar una baja remuneración.

Para ilustrar lo anterior, las camaristas pasan tiempo considerable acomodando los paquetes de bienvenida, jabones, toallas, artículos de aseo personal para los huéspedes etiquetadas con marcas de diseñadores de alta costura como Prada o Hermes. En el trabajo de campo se comprobó que el solo estar en contacto con este tipo de productos para ellos implica un estatus. Es así como la organización utiliza esta percepción aspiracional a su beneficio, ya que una gran parte de este personal no cubriría con su sueldo mensual una noche de hospedaje en sus instalaciones.

A pesar de los bajos sueldos que perciben, el personal operativo manifestó que desearía que su puesto se asociara más a la construcción estereotipada y aspiracional de lo que significa un empleado de un hotel internacional de gran turismo. Es decir, esperarían que sus uniformes se vieran en todo momento impecables, como nuevos, de ser posible, más “elegantes”, para portarlos con mayor orgullo. Según Whetten (2006), el profesionalismo y la autoconfianza son atributos asociados a aspectos masculinos. El contar con un uniforme limpio y planchado al inicio de sus labores a comparación de lavarlos y plancharlos en su casa después de una jornada laboral, lo consideran como una buena prestación y externan agradecimiento al hotel por preocuparse por dotar de uniformes en buenas condiciones que les permite ofrecer la imagen que se espera. La pulcritud del uniforme va ligada a una imagen que proyecta confianza, limpieza, orden, compromiso y sobre todo cuidado de la empresa a sus empleados.

98

“El tener una buena presentación habla tanto de uno como persona de que se arregla y de la empresa que se preocupa por su personal y que invirtió en él”. Erick Sánchez V., Barman.

Entre los empleados del mismo nivel jerárquico se identificó una competencia entre compañeros al momento de contar con un uniforme limpio (implacable) y en buen estado. En la mayoría lo asumen como algo personal el preservar a toda costa la apariencia, traducida en compromiso al cliente. El servicio se demuestra con seriedad para desempeñar el trabajo, pulcritud en el vestir y profesionalismo en la atención al huésped. Ese rasgo de la cultura corporativa genera reacciones negativas en aquellos que no la siguen. Si una parte de los empleados descubren a uno de sus compañeros portando un uniforme descuidado, roto o con manchas, se manifiesta molestia e inconformidad; el desacato a una política del vestir se interpretan en una afectación grave a todo el grupo.

“Me molesta ver a personas que no cumplen con el uniforme, porque muchos tratamos de estar adecuadamente cumpliendo el estándar de los zapatos del maquillaje y todo y otros nada más porque se sienten no sé qué, se cambian porque no les gusta el uniforme o porque les queda grande, yo tengo una idea de que al trabajo no venimos a modelar, venimos a trabajar y si el uniforme que nos dan es el que necesitamos”. Martín Miralrío, camarista.

En la zona turística de Cancún existen empresas que no proporcionan uniformes completos a su personal y se los cobran. Para los trabajadores representa un golpe directo a su economía, ya que en algunos casos, lo pagan en cuotas divididas en cierto número de meses, en otros los rentan (en la modalidad de préstamo) o en el caso más precario, el empleado tiene que portar los colores reglamentarios.

En esta tónica, es plausible en los empleados del Hotel “Playa Cancún”, se percibe un agradecimiento, ya que están conscientes que el comprar su propia ropa, lavarla y plancharla es una inversión que se ahorran en hoteles, beneficio laboral que gozan al no aplicar lo que sucede en otros hoteles similares. Están conscientes que el uniforme lo proporciona la empresa y es responsabilidad del trabajador el cuidarlo

para alargar su ciclo útil. El que existan empresas que no proporcionen uniformes es reflejo de su filosofía, los empleados asumen una actitud en defensa de la cadena hotelera en la cual laboran; al sentirse parte de ella lo interpretan como una falta de preocupación por la satisfacción de sus huéspedes. Los integrantes del Hotel "Playa Cancún" lo saben, de ahí que relacionan que estas empresas no se preocupan por su personal. La identidad organizacional del hotel basa una gran parte de su discurso de excelencia en sus estándares de presentación, imagen y apariencia de limpieza. Para ellos los servicios turísticos deben existir mediante un orden y pulcritud, reflejada no sólo en las instalaciones sino también en la presentación de los empleados.

Las identidades surgen de la interacción, negociación y procesos de intercambio social dentro de una cultura determinada. Los individuos que la integran son portadores de una visión e interpretación del mundo al cual pertenecen (Gioia, Schultz y Corley, 2000). Así, el uniforme forma parte del contexto donde se desenvuelve la organización, y a que promueve la interpretación de las interacciones de los individuos, contribuyendo a la formación de identidades.

99

Apunte final

La precarización laboral, producto del modelo económico contemporáneo, se traduce en la pérdida de fronteras al deteriorarse los límites políticos o sociales, ya que al privilegiarse el avance de la lógica del mercado se transgrede el respeto de la individualidad para integrar al individuo dentro de un aparato productivo sin rostro. Los corporativos transnacionales promueven entre sus empleados una identidad individual que lo encierra en una serie de exigencias que de no llegar a ellas, difícilmente podrá percibir lo que ocurre en su exterior. Los corporativos buscan crear mecanismos de control efectivos para disminuir la resistencia al cambio de los empleados. Para ello la creación de una identidad organizacional sólida, basada en el discurso de la calidad en el servicio, legitima esta posición instrumental como parte de una serie de estrategias para permanecer en el mercado.

El sentido del concepto identidad laboral busca legitimidad a partir de la percepción de los individuos involucrados en las acciones que desarrolla la organización dentro de un conjunto de normas, creencias y valores. La identidad corporativa se convierte en un discurso que apoya la identidad laboral al mostrarse como parte de estados ideales. Por lo tanto, a partir del análisis antes expuesto y a la luz de las entrevistas realizadas al personal operativo del caso de estudio, es posible plantear las siguientes ideas respecto a la influencia del uniforme como elemento de identidad en los trabajadores operativos en la rama hotelera. En un primer momento, de acuerdo al marco teórico revisado, se determina que la construcción de la identidad cuenta con muchas aristas, que van desde lo objetivo a lo subjetivo dependiendo de las expectativas que tenga el trabajador en relación con el corporativo donde se

encuentre trabajando, inclusive a las expectativas de los familiares del trabajador respecto a la función de éste como núcleo familiar.

Gracias a la presente investigación se verificó cómo emerge un sujeto en un proceso de adaptación al uniforme para homologar conductas esperadas por el cliente, y por el otro, en un proceso de compensación que juega aspectos aspiracionales. Dicha combinación observa que la libertad del empleado dentro de un hotel, como el caso de estudio, es ficticia, ya que la precariedad laboral es aceptada dentro de una flexibilidad laboral propia del sector turístico donde el corporativo desarrolla sus propiedades; aún en contra de cualquier marco jurídico, existen empleados que laboran más de quince horas continuas por día.

De esta manera, la presente investigación resulta reveladora en cuanto a que permite vislumbrar cómo el trabajador hotelero es parte de un orden económico con formas de dominación. La identidad es un mecanismo que le permite al sujeto interpretarse dentro de un colectivo, dentro de una corporación se instrumentaliza como un símbolo de autenticidad que le permite mostrarse ante grupos sociales como único gracias al respaldo de una empresa hotelera que valora capacidades individuales y privilegia logros grupales, pero que también esconde detrás condiciones laborales inequitativas.

Se podría por tanto cuestionar y actuar. La identidad corporativa usa como su primer dispositivo al uniforme, el cual en la industria hotelera determina en gran medida el sentimiento de pertenencia con la empresa y la posibilidad de incrementar la productividad de la misma. De ahí que los hoteles no sólo de Cancún, sino de toda la industria, están capitalizando esta mecanismo como una estrategia de rentabilidad que se traduce en alta competitividad en el sector. Las jornadas laborales en algunos casos exceden las estipuladas en los contratos, no se respetan los horarios y existe una alta rotación de personal, por ello la caracterización de tipo de actividades se alejan de la relación equilibrada entre esfuerzo, tiempo invertido en la ejecución de la tarea y su recompensa.

El uniforme se asume como parte de los artefactos de cultura corporativa con los que cuenta la organización entre sus empleados para alcanzar mejores niveles de rentabilidad a costa de las condiciones laborales que ofrece. En palabras de Bauman (2013), los vínculos sociales en el siglo XXI se interrelacionan como un conjunto virtual de acciones entre hombres y mujeres, donde su punto de tensión se localiza en una erosión paulatina del exquisito arte originado cuando se conjugan el respeto y la solidaridad. Los uniformes, en este escenario, aparecen como artefactos que facilitan a una cultura corporativa impuesta actuar sobre el trabajador para influirlo en un nivel subjetivo dejando de lado las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelven.

Referencias

- Albert, Stuart y Whetten, David (1985), "Organizational identity", *Research in Organizational Behavior*, Vol. 7, pp. 263 – 295.
- Aubert, Nicole y Vincent De Gaulejac (1993), *El coste de la excelencia: ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?*, Paidós, Barcelona.
- Barba, Antonio y Pedro Solís (1997), *Cultura en las organizaciones*, Vertiente Editorial. México:
- Bauman, Zygmunt (2006), *La globalización. Consecuencias humanas*, Fondo de Cultura Económica, México.
- Bauman, Zygmunt (2013), "Desayuno con... Zygmunt Bauman", Sección Sociedad, entrevista realizada por Pilar Álvarez para el periódico "El País", 12 de junio de 2013. Disponible en: http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/06/11/actualidad/1370971361_594475.html
- Bohórquez, María del Rocío et al. (2012). "Influencia de la identidad grupal en la cohesión: estudio piloto", *Cuadernos de Psicología del Deporte*, Vol. 12, Núm. 1, pp. 151-154.
- Clegg, Stewart, Carl Rhodes y Martin Kornberger (2010), "Desperately Seeking Legitimacy: Organizational Identity and Emerging Industries", *Organization Studies*, Vol. 28, No.4, pp. 495- 513.
- Cooper, Danielle y Sherry Thatcher (2010), "Identification in organizations: the role of self-concept orientations and identification motives", *Academy of Management Review*, Vol. 35, No. 4, pp. 516-538.
- Cortes, Rodolfo y Carol Dweck (2014), "Rethinking natural altruism: simple reciprocal interactions, triare children ´s benevolence", *PNAS*, Núm. 48, pp. 17071 - 17074.
- Costa, Joan (1983), *Identidad corporativa*, Editorial Trillas, México.
- Creswell, John (2012), *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions*, 3ª Edición, SAGE. California.

De la Garza, Enrique (2014), "En los límites del trabajo", en Hugo Suárez (Coord), *Las formas de pertenecer. Institución, Individuo y Sociedad*, Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, México, pp. 127- 164.

Diamond, Milton (1993), *La vida inconsciente de las organizaciones: interpretando la identidad organizacional*, Westport, Estados Unidos.

Dubar, Claude (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Presses Universitaires de France, Paris.

Etzioni, Amitai (1975), *A comparative analysis of complex organizations*, Editorial Free Press, New York.

102

García, Brigida (2011), "Las carencias laborales en México: conceptos e indicadores", en Edith Pacheco, Enrique de la Garza y Luis Reygadas (Coordinadores), *Trabajos atípicos y precarización del empleo*, El Colegio de México, México, pp. 81 – 113.

Giménez, Gilberto (1993), "Cambios de identidad y cambios de profesión religiosa", en Guillermo Bonfil (Comp.) *Nuevas identidades culturales en México*, Conaculta, México. Versión digital disponible en: http://docentes2.uacj.mx/museodigital/cursos_2008/maru/teoria_identidad_gimenez.pdf

Gioia, Deniss, Schultz, M. y Corley, G. (2000), "Organizational Identity, Image and Adaptive Instability", *Academy of Management Review*, Vol. 25, Núm.1, pp. 63–81.

Gioia, Deniss, Corley K. y Aimee Hamilton (2012), "Seeking qualitative rigor in inductive research: notes on the Gioia Methodology", *Organizational Research Methods*, Vol. 16, Número 1, pp. 15- 31.

Izquierdo, J. (1999), "De la globalización económica como forma de violencia simbólica Contribución a una sociología reflexiva de la vida económica contemporánea", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Número 15, UNED, pp. 139-179.

Jones, Marc (2003), "Globalization and the Organización (s) of exclusión in advanced", en Westwood, Robert y Stewart Clegg (Editores), *Debating Organization. Point – Counterpoint in Organization Studies*, Blackwell Publishing, Londres, pp.234-252.

- Laing, Ronald, Herbert Phillipson y Lee Russell (1966), *Percepción interpersonal*. Amorrortu Editores, Buenos Aires.
- Laport, N. et al. (2010), "Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes", *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, Vol. 9, No. 1 (2010) Págs.: 138-157.
- Mael, Fred y Blake Ashforth (1992), "Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, Núm. 2, pp. 103–123
- Melucci, Alberto (1995), "The process of collective identity", En Hank, Johnston y Bert Klandermans (Editores), *Social Movements and Culture*, Routledge, Londres, pp. 41- 60. (Reimpresión, 2005).
- Montaño, Luis y Rendón Marcela (2000), "La noción de organización", *Iztapalapa*, Número 48 Universidad Autónoma Metropolitana, México, pp. 63- 84.
- Montaño, Luis (2005), *Organización y sociedad. Un acercamiento a la administración pública mexicana*. México: Gestión y política pública.
- Montaño, Luis (2007), "Autonomía y distancia social en una organización pública mexicana", en Marcela Rendón [Coord], *Organización y Cultura. Tradición, poder y modernidad en México*, UAM Izatapalapa, México, pp. 127-171.
- Nelson, K y Browen J. (2000), "The effect of employee uniforms on employee satisfaction", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 41, No. 86, pp. 86 - 95.
- Nyman, J. (2013), *Building a coherent corporate identity in startups – Is it and should it be important? A management perspective*, Hanken School of Economics, Libro electrónico disponible en: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38158/nyman.pdf?sequence=4>
- Obasan, K. (2012), "Organizational culture and its corporate image: a model juxtaposition", *Business and Management Research*, Vol. 1, Núm. 1, pp. 121 – 132.
- Rafaeli, A. y M. Pratt (1993), "Tailored Meanings: On the Meaning and Impact of Organizational Dress", *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, pp. 35 – 55.

- Reygadas, Luis (2011), "Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda?", en Edith Pacheco, Enrique de la Garza y Luis Reygadas (Coordinadores), *Trabajos atípicos y precarización del empleo*, El Colegio de México, México, pp. 21 - 45.
- Ríos, Marcos (2005), "Reapropiación de modelos y construcción de la identidad organizacional", *Iztapalapa*, Núm. 55, pp- 69 -100.
- Rojas de Rojas, M. (2004), "Identidad y cultura", *Educere*, Vol. 8, Núm. 27, pp. 489 – 496.
- Scott, R. (2001), *Institutions and Organizations*, Sage, Los Angeles.
- Sluss, David y Blake Ashforth (2007), "Relational identity and identification: Defining ourselves through work relationships", *Academy of Management Review*, Vol. 32, Núm. 1, pp. 9-32
- Triandis, H. et al. (1988), "Individualism and collectivism: Cross-cultural perspectives of self-ingroup relationships", *Journal of personality and social Psychology*, Vol. 54, Núm. 2, pp. 323- 338.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1996), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, España: Paidós.
- Valero, Alfonso (2009), "Sujetos colectivos", en Román Reyes (Dir.) *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*, Proyecto Crítico de Ciencias Sociales, Universidad Complutense de Madrid, Consultado el 2 de noviembre de 2015. Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/sujetos_colectivos.htm
- Vera, J. y Valenzuela, J. (2012), "El concepto de identidad como recurso para el estudio de transiciones", *Psicología & Sociedad*, Vol. 2, Núm. 24, pp. 272 - 282.
- Weber Max (1992), *Economía y Sociedad*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Whetten, Albert (2006), "Albert and Whetten Revisited: Strengthening the Concept of Organizational Identity", *Journal of Management Inquiry*, Vol. 15, No. 3, pp. 219 – 234.

Otras referencias

INEGI (2015), "Sectores Económicos", Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México, Consultado el 26 de agosto de 2015, Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/inegi/default.aspx?s=est&c=6130>

OMT (2015), Informe anual Organización Mundial de Turismo, Versión electrónica consultado el 7 de enero de 2016, Disponible en: http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2014.pdf



Miscelánea



Fundamentos y aplicación de la Investigación Acción Participativa (IAP) en la conformación de una cooperativa artesanal en el Estado de México

Patricia Mercado Salgado¹
Patricia García Hernández²
María del Rosario Demuner Flores³

RESUMEN

Objetivo: evidenciar el uso y la utilidad de la Investigación Acción Participativa (IAP) en la comprensión y modificación de una situación socio-organizacional, a partir de la experiencia de acompañamiento de 10 años a un grupo de artesanos textiles mexiquenses que conformaron una cooperativa de producción. El objeto de estudio es el endogrupo (grupo y trabajo en equipo) y el exogrupo (relación con agentes externos) de la cooperativa en cuestión. **Metodología:** se aplicó el proceso cíclico de planear, actuar y evaluar, tomando en cuenta la presencia de agentes externos. **Resultados:** se logró la conformación de la cooperativa y, aunque no siempre fue lo deseado, sí existió participación y aprendizaje de artesanos e investigadores para frenar la paulatina desaparición de esta artesanía. **Conclusiones:** la IAP debemos practicarla como investigación que hace la diferencia, es decir, como investigación que conlleva cambios organizacionales y no sólo publicaciones científicas.

Palabras clave: IAP, cooperativa de artesanos, grupo de trabajo, trabajo en equipo.

¹ Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración. Doctora en Administración (Organizaciones). Áreas de investigación: comportamiento humano en las organizaciones, capital intelectual, investigación cualitativa. Correo electrónico: pat_mersal@yahoo.com

² Universidad Autónoma del Estado de México, Campus Universitario Temascaltepec. Doctora en Ciencias Económico Administrativas. Áreas de investigación: sustentabilidad organizacional, responsabilidad social empresarial, investigación cualitativa. Correo electrónico: garciahernandezp@yahoo.com.mx

³ Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración. Doctora en Ciencias Económico Administrativas. Áreas de investigación: competitividad empresarial, capital intelectual, investigación cualitativa. Correo electrónico: demuner7@yahoo.com

ABSTRACT

Objective: to highlight the use and usefulness of Participatory Action Research (PAR) in the experience of accompaniment during 10 years a group of textile artisans in the creation of a production cooperative in the State of Mexico. Object of study was ingroup (group and teamwork) and outgroup (relationship with external agents) of this cooperative. Methodology: cyclical process of planning, action and critical reflection, with emphasis in collaborative working with other stakeholders has been applied. Results: the formation of the cooperative was achieved; there have been participation and learning in artisans and researchers although it was not always enough; it helps to curb gradual disappearance of this craft. Conclusions: PAR should be practiced as research that makes a difference: as research that involves not only organizational changes and scientific publications.

Keywords: PAR, cooperative of artisans, work group, team.

Introducción

En el contexto de la globalización económica se han fomentado desigualdades territoriales, sociales y sectoriales donde algunas actividades han sido favorecidas por el capital y otras no. Entre éstas se encuentran las artesanales, que han perdido fuerza e importancia en el mercado, obligando a los artesanos a generar estrategias competitivas a partir del factor humano y ya no tanto de la tecnología. Sin embargo, cuando la artesanía se caracteriza por procesos rudimentarios y bajos volúmenes de producción, lo importante para su sobrevivencia es la creatividad, el empoderamiento y la capacidad emprendedora de los artesanos, quienes en muchos casos prefieren trabajar de manera aislada, o bien, consideran que su eficiencia queda limitada a su lugar de origen.

Tal es el caso de las artesanías textiles de Guadalupe Yancuictlalpan, comunidad mejor conocida como Gualupita, del municipio de Santiago Tianguistenco en el Estado de México. Por un lado, los artesanos han experimentado fracasos al agruparse y, por otro, sus artesanías (suéter y gabán jaspeado principalmente) compiten con productos sustitutos, de proceso industrializado, colores atractivos, modelos novedosos y precios muy accesibles, dejando de ser rentable esta actividad productiva. Los artesanos también viven el lento y poco desplazamiento comercial, la competencia desleal en el gremio y, al interior de la comunidad, la falta de continuidad de la actividad con las generaciones más jóvenes y la proliferación de ropa de fabricación industrial que un sector representativo de esta población comercializa, aprovechando la imagen de mercado textilero que a lo largo de muchos años se ha construido en Gualupita.

Para fortuna de todos, hay quien no acepta pasivamente este escenario y un grupo de reconocidos artesanos que, por iniciativa propia y de manera informal se reúne en abril de 2004 acude a la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) en busca de apoyo. Su claro propósito es contribuir al rescate de esta artesanía como elemento cultural y, con ello, elevar su nivel de vida, aunque están conscientes de que ellos solos no pueden enfrentar el problema, de donde les surge la inquietud de organizarse formalmente.

Pero ¿para qué sistematizar una experiencia sobre la conformación de una cooperativa de producción de artesanos textiles de la comunidad de Gualupita de acuerdo con los fundamentos de la Investigación Acción Participativa (IAP) como metodología cualitativa? En nuestro carácter de investigadoras de la UAEM desde 2004 participamos activamente en la comunidad, por lo que el objetivo de este trabajo es evidenciar el uso y la utilidad de la IAP en la comprensión y modificación de una situación socio-organizacional a partir de este caso de estudio⁴.

⁴ El caso de estudio, como una estrategia de investigación, es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, en la que los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente visibles y en la que se utilizan distintas fuentes de evidencia (Yin, 2003:1).

Para dar cumplimiento a lo anterior, la estructura de este documento se conforma de tres bloques: la investigación cualitativa en ciencias sociales, fundamentos de la IAP y su aplicación en una comunidad rural. Al tener como eje conductor la experiencia de aplicar IAP, podemos contribuir a potencializar las competencias de todos los que participamos en el proyecto y a reducir los abismos existentes entre los productos de investigación y la práctica, así como entre éstos y las políticas públicas.

1. Caracterización de la investigación cualitativa

En ciencias sociales han prevalecido dos paradigmas de investigación: el positivista y el fenomenológico. Uno busca los hechos o causas de los fenómenos con independencia de los estados subjetivos de los individuos; los hechos o fenómenos sociales son “cosas” que ejercen influencia externa sobre las personas. El otro pretende entender los fenómenos sociales desde la perspectiva propia del o los actores; examina el modo en que se experimenta el mundo y la realidad que interesa es lo que las personas perciben como importante (Rodríguez, Gil y García, 1996). Sin embargo, esto no es ni tan esquemático ni tan contundente, por lo que para alcanzar el objetivo planteado en este trabajo es necesario hacer referencia a métodos y estrategias que conlleva la investigación cualitativa para dar lugar al abordaje de la IAP.

El estudio de las relaciones sociales, ya sea en una comunidad o al interior de una organización, implica reconocer y aceptar la pluralización de mundos vitales y las permanentes desigualdades sociales en la nueva diversidad de medios, subculturas, estilos de vida y maneras de vivir, lo que requiere de una nueva sensibilidad para el estudio empírico de los problemas y de la familiaridad con lo que sucede en la esfera de vida en estudio (Flick, 2007).

Para ello, puede recurrirse a la investigación cuantitativa, a la investigación cualitativa o a los estudios mixtos. La elección del enfoque se sustenta en la naturaleza del problema, el punto de vista filosófico (creencias que guían la acción), el diseño y el método de investigación, pero no meramente en las habilidades y preferencias del investigador o en las prerrogativas institucionales.

Taylor y Bogdan (2013) definen la investigación cualitativa como aquella que, de manera inductiva, produce datos descriptivos con las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. El investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística en su propio marco de referencia.

Frente a lo cuantitativo, los rasgos esenciales de la investigación cualitativa son (Flick, 2007; Yin, 2003): (1) la distinción entre la explicación y la comprensión como propósito del proceso de indagación; (2) la diferencia entre el papel personal e impersonal que puede adoptar el investigador; y (3) el contraste entre conocimiento descubierto y conocimiento construido. Con la investigación cualitativa puede llegarse a la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, centrando la indagación en los hechos, mientras que la investigación cuantitativa

fundamenta su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación. El investigador cualitativo interpreta los sucesos y acontecimientos desde el inicio de la investigación para llegar a la comprensión experiencial de múltiples realidades; así construye el conocimiento y no meramente lo descubre como lo haría el investigador cuantitativo, lo que le obliga a suspender o apartar sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, pues todo es valioso y digno de estudio (Locke, Silverman y Spirduso, 1998). Empero, son frecuentes los trabajos que por utilizar técnicas cualitativas para la recolección y análisis de datos (la entrevista, por ejemplo) se etiquetan como investigación cualitativa.

En la investigación cualitativa converge una diversidad de perspectivas y enfoques, permaneciendo características diferenciadoras compartidas. Esto es, la investigación cualitativa es multimetódica (Rodríguez *et al.*, 1996), pues implica un enfoque interpretativo y naturalista para atrapar la realidad tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para los implicados.

Desde su carácter instrumental, los métodos de investigación surgen al cobijo de las concepciones y necesidades de los investigadores sociales, lo que determina, a su vez, la utilización de herramientas específicas para enfrentar la preocupación del entorno con los acontecimientos del entorno y centrar la indagación en contextos naturales, más que reconstruidos y modificados por el investigador (Della Porta y Keating, 2013).

El método, como forma característica de la investigación cualitativa, puede ser la etnografía, la teoría fundamentada, la etnometodología, el análisis del discurso, la biografía y la investigación acción (Berg, 2009). La elección de uno de éstos depende de la orientación de la investigación y la disciplina. En este sentido, la investigación acción responde a cuestiones de mejora y cambio social, por lo que se profundiza su abordaje en el siguiente apartado.

Las herramientas y técnicas para la obtención de datos e información deben estar intencionalmente armonizadas con maneras alternativas de acercarse a los sujetos participantes en el estudio. Para “atrapar” la rutina y las situaciones problemáticas y llegar a los significados en la vida de las personas, la investigación cualitativa implica la utilización de medidas no obstructivas como: entrevistas, grupos focales, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, documentos actuales, imágenes, sonidos y sociometría, entre otros (Rodríguez *et al.*, 1996; Breg, 2007; Della Porta y Keating, 2013).

Especial atención merecen los grupos focales ya que, como práctica de investigación, permiten capturar respuestas u opiniones de los participantes en espacio y tiempo real en un contexto de interacción cara a cara, además de poder estimular estratégicamente el abordaje de temas generados en esta interacción y que son particularmente importantes para el investigador (Merton, 1987). En la práctica, los grupos focales son eficientes en el sentido de que generan grandes cantidades de material

a partir de un buen número de participantes en poco tiempo, ya que son un cultivo de potenciales sinérgicos que capitalizan la riqueza y complejidad de las dinámicas grupales, es decir, se obtiene información que difícilmente se lograría a partir de entrevistas individuales. Esta dinámica también facilita la democratización del proceso de investigación al lograr que los participantes se apropien del mismo, promover interacciones más dialógicas y la construcción conjunta de textos más polívocos, en donde su significado dependa del contexto (Kamberelis y Dimitriadis, 2005).

Con aplicación de grupos focales, Guta, Flicker y Roche (2013) llevaron a cabo un estudio para identificar el significado que tenía para la comunidad participar en iniciativas, llegando a la conclusión de que ésta casi siempre es muy limitada. A diferencia de ello, en esta experiencia siempre existió una participación significativa de la comunidad en la planeación, implementación y evaluación de iniciativas, lo que enfatiza la influencia y control por parte de “investigadores no académicos” en el proceso de creación del conocimiento y cambio. Los beneficios del involucramiento de la comunidad incluyen mayor representación de grupos marginados, información sobre las necesidades de la comunidad y aumento de las oportunidades para la creación de capacidades locales y empoderamiento, aunque también la IAP mejora la formulación del problema, la formulación de hipótesis, la adquisición de datos, el análisis de datos, la síntesis y la aplicación (Greenwood, Whyte y Harkavy, 1993).

La naturaleza de la investigación cualitativa guía y orienta el proceso de indagación y, por tanto, la elección de unos métodos u otros, de una o más herramienta o técnica, con la finalidad de reconocer y enfrentar los acontecimientos del entorno y centrar la indagación en contextos naturales (Teddlie y Tashakkori, 2009).

Mientras que en la investigación cuantitativa el diseño es un plan general que contiene las unidades que serán estudiadas, el tipo de investigación (exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo), la estrategia para manipular o medir las variables independiente, dependiente, moderadora o moduladora (experimental, cuasi experimental y no experimental), y el tipo de análisis de datos (estadístico o no estadístico) (Stone-Romero, 2011), en la investigación cualitativa se reconocen diversas clases de estudio y cada una puede tomar caminos diferentes, sin perder de vista que el investigador busca la comprensión de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de los participantes en el proceso (Stablein, 2010).

Con lo anterior no se quiere decir que la investigación cualitativa sea siempre más pertinente que la cuantitativa, o a la inversa; ambas pueden complementarse. Por ejemplo, un paso previo a la investigación cualitativa puede ser la aplicación de una técnica cuantitativa con alcance exploratorio; sobre todo cuando el tema ha sido poco estudiado o cuando se desconoce el problema de la organización. El enfoque cualitativo también puede ser parte del final de una investigación cuantitativa. Un ejemplo es explorar la relación inesperada entre dos variables, para lo cual se recurre a la entrevista (Greatbatch, 2011).

La investigación cualitativa lleva mucho más tiempo, requiere de mayor claridad de las metas en cada etapa y los resultados no se obtienen meramente con un programa computacional, pues participan actores que intrínsecamente están asociados al proyecto del investigador y que el fin último es el beneficio de una comunidad o la sociedad (Berg, 2009) y no exclusivamente la generación de productos científicos como artículos, libros o tesis.

En las ciencias administrativas ya se goza de cierta aceptación de lo cualitativo y de un enfoque mixto, criterios que se conforman a partir de la naturaleza de la revista en la que se desea publicar, de grupos de investigadores y del perfil de la institución. Nuestra intención no es argumentar en contra de la investigación cuantitativa ni enaltecer la cualitativa. Lo que hacemos a lo largo de estas páginas es demostrar la utilidad que tuvo la IAP para abordar una problemática social vinculada a la paulatina desaparición de la artesanía textil de lana, debido, según los propios artesanos, a que no habían tenido la capacidad de organizarse para actuar en beneficio colectivo.

115

2. Sobre la IAP

Por la disponibilidad de literatura sobre el registro de experiencias con IAP, no podría dudarse que es una metodología cualitativa adecuada para crear propuestas acordes al paradigma global y a la particularidad local (Chávez y Daza, 2003). Sin embargo, no siempre queda evidencia de la participación, el uso de herramientas y la ejecución de las respectivas etapas. Para contribuir a ello, en el apartado siguiente se profundiza en estos temas como guía de la representación de la realidad social en la conformación de una cooperativa de producción de artesanos textiles en el Estado de México.

2.1 Antecedentes de la IAP

Como otras estrategias metodológicas, la IAP ha evolucionado con la consecuente diversidad de enfoques complementarios, nunca contradictorios, siendo testigo de ello los antecedentes científicos que han enriquecido y adaptado esta metodología al contexto y la naturaleza del problema.

Entre los principales precursores de la IAP están Kurt Lewin y Paulo Freire. Lewin, psicólogo polaco interesado en la investigación de los grupos y las relaciones personales, desarrolló su versión de acción participativa en 1946, justo terminada la Segunda Guerra Mundial, para aplicarla en el combate de prejuicios y discriminación contra las minorías religiosas y étnicas (Glassman y Erdem, 2014). Los trabajos generados por colaboradores del Instituto Tavistock en Inglaterra sobre el carácter participativo de la investigación acción, impulsaron la democracia y la contribución al conocimiento en las ciencias sociales, lo que dio lugar a una dura crítica por parte de los positivistas de la época (Neumann, 2005).

El punto de partida de Paulo Freire fue su interés en establecer el cambio social mediante programas de educación popular⁵ que incrementaran su comportamiento autónomo, permitiendo a los sujetos escapar de sus hábitos de pensamiento, desarrollado y mantenido por grupos dominantes, por medio de definir sus actividades cotidianas. Freire siempre creyó que la educación desarrolla la habilidad de elegir nuestras actividades y mejorar la vida cotidiana.

Más tarde, en 1994, William Foote Whyte aplica la IAP como un método para examinar y mejorar estructuras organizacionales. Como extensión a las ideas de Lewin, Whyte argumenta que los participantes son co-investigadores con el pleno derecho de facultarse o capacitarse sobre la teoría social de la acción (Elden, 1998).

Los trabajos de Lewin y Whyte tienen fuerte influencia en Estados Unidos a mediados del siglo pasado, con experiencias que impulsaron la participación democrática y el compromiso cívico. Su meta fue resolver conflictos entre las mayorías y las minorías para mantener el *status quo* y el orden social (Glassman y Erdem, 2014).

La propuesta de Freire florece en los años setenta en América Latina, momento histórico que se caracteriza por las luchas populares, la expansión de los movimientos sociales y la crítica a las ciencias sociales y a los métodos clásicos (Ander-Egg, 2003). A la luz de las explicaciones sobre la realidad latinoamericana, la educación popular fundamenta su quehacer para contribuir a la eliminación de la marginación y, por lo tanto, propiciar la participación y la organización de los marginados. Este escenario hace necesario que sean los actores quienes investiguen su realidad, no que se las investiguen (Barquera, 1991). Sin embargo, Fals Borda sostiene que el paradigma freireano de la concientización entró en crisis al ser cooptado por el sistema (Schmelkes, 1991).

La IAP encuentra un medio de cultivo en la educación popular, la cual plantea exigencias a la sensibilidad y la capacidad científica de los educadores, a quienes no les es suficiente la comprensión crítica de lo que ocurre en el ambiente, ni pensar únicamente en procedimientos didácticos; también deben tomar en cuenta que los contenidos que se han de enseñar no pueden ser totalmente extraños a la cotidianidad de los educandos (Freire, 1996).

Aunque la IAP se aplica más en problemas de comunidades rurales y urbanas que en la administración de las organizaciones, el aprendizaje organizacional es ya una estrategia competitiva y un proceso que permite a los individuos adquirir conocimientos de su ambiente y que se manifiesta cuando se modifica el comportamiento organizacional (Chiavenato, 2010).

En este sentido, una evidencia de la utilidad de la IAP es el estudio de Bish, Kenny y Nav (2014) quienes, en su carácter de co-investigadoras, buscaron fomentar el liderazgo de las enfermeras de hospitales rurales de Australia. Las participantes

⁵ El concepto de educación de adultos va moviéndose en dirección al de educación popular en la medida en que la realidad empieza a plantear más exigencias a la sensibilidad y la capacidad científica de los educadores (Freire, 2005).

identificaron cinco estrategias base para el desarrollo del liderazgo: disipar mitos, adoptar pensamiento global, vincularse con colegas, reflexionar sobre su propia conducta y crear acuerdos organizacionales. Para ello, las actividades grupales incluyeron discusión y análisis de investigaciones previas, revisión de literatura sobre liderazgo y reflexión crítica del desempeño del líder.

Elam y Brands (2013) contribuyeron, mediante la IAP, en el cambio planeado de una compañía china y destacan las oportunidades que tienen los investigadores de Estados Unidos para trabajar en empresas chinas con la finalidad de mejorar y sustentar el conocimiento organizacional sobre el cambio planeado y el desarrollo humano.

Por lo anterior, en el proceso vivido para la conformación de una cooperativa de artesanos textiles se aplicó la IAP conjuntando saberes de ellos y de investigadores en un proceso de educación popular con abordaje de temas de comportamiento organizacional en general y, específicamente, del quehacer colectivo en grupo y trabajo en equipo.

117

2.2 Fundamentos de la IAP

Ya se dijo que para definir y atacar un problema social desde la IAP se requiere la acción conjunta de investigadores y miembros de una organización o de una comunidad que buscan mejorar su situación. En este sentido, los fundamentos filosóficos de la IAP son congruentes con la tradición postmoderna que abraza una dialéctica de entendimientos cambiantes y realidades múltiples o compartidas. Esto es, la filosofía de la IAP defiende el derecho que tiene la gente de determinar su propio desarrollo y reconoce la necesidad de participar significativamente en el proceso de análisis de sus propias realidades y soluciones, sobre las cuales ellos tienen poder y control para liderar un desarrollo sustentable. Investigadores y participantes pueden reconfigurar su conocimiento sobre el impacto de eventos y asuntos políticos, sociales, económicos y familiares en su vida cotidiana (McIntyre, 2002).

Puesto que la IAP no se reduce a investigar de forma tradicional, sino que lo hace con la aportación comunitaria, requiere enlazar la subjetividad de la comunidad con la mirada del investigador, lo que afecta tres niveles del proceso: el epistemológico, el político y el metodológico (Chávez y Daza, 2003). El primero implica reconfigurar el vínculo vertical entre sujeto y objeto de estudio, exige una relación que trasciende la observación y se fundamenta en el diálogo; el conocimiento (científico y popular) se elabora colectivamente y es el resultado de trabajo en grupo; en el proceso de generar conocimientos se gesta una conciencia sobre la realidad. Las comunidades que anteriormente eran sólo objetos investigados, se hacen sujetos de su misma investigación y lo hacen en grupo, participativamente.

La perspectiva política tiene como finalidad la transformación de los sistemas sociales en la que se desenvuelven los individuos, lo que incide al interior de la organización y a la administración del sistema vigente. Metodológicamente, aunque la IAP

no tiene determinado un procedimiento preciso para su aplicación, exige desarrollar procedimientos modestos al alcance de todos, fundamentados en el lenguaje, la pedagogía y el aprendizaje significativo (Barquera, 1991; Schmelkes, 1991).

2.3 Definición, elementos y características de la IAP

No son pocas las publicaciones que definen a la IAP y aunque no ofrecen consenso, tampoco hay contradicciones. Para Koch y Kralik (2006) la IAP aparece con términos diferentes: investigación participativa, investigación acción o investigación participativa basada en la comunidad. Al respecto Greenwood *et al.* (1993) disipan esta confusión de manera simplista al argumentar que no puede haber investigación acción sin participación, mientras que Whyte acuña el término de “investigadores de acción participativa” (Elden, 1998) porque los participantes son co-investigadores.

Para registrar la experiencia de un proyecto de intervención multimodal de apoyo a ancianas afroamericanas sin hogar, Moxley y Washington (2012) parten de que la investigación acción toma su característica de participativa cuando la omisión de ciertos grupos de investigación pone en peligro su validez, pues la IAP es una forma de investigación que incorpora múltiples perspectivas que pueden influir en la formación de conocimiento dentro de un dominio en particular, por lo que puede ser aplicada en cualquier problema social grave.

La IAP es un método cualitativo de la investigación social (Greenwood *et al.*, 1993). Es un proceso educativo dinámico que conlleva el involucramiento y la actuación de los participantes (educadores y educandos) en torno a un problema social, cultural, político o económico (Koch y Kralik, 2006).

Desde 1946 Kurt Lewin propuso la interdependencia de cuatro elementos: la investigación, la participación, la acción y la formación (Latorre, 2005). Glassman y Erdem (2014) profundizan en los tres primeros pues reflejan la vivencia, definida como una experiencia plena de un evento con todas sus posibilidades, lo que quiere decir que la vivencia no puede ser observada, sólo puede ser vivida, sentida y experimentada. Por su parte, de Schutter (1987) agrega que la formación conlleva la educación y el aprendizaje. Entonces, la transformación de la vivencia en una experiencia colectiva diferente se logra por medio de la acción práctica, cuyo significado contiene elementos de dinamismo y cambio convirtiendo ideas en acciones; es un acto de compromiso y entrega; es reflexión crítica, una conciencia del proceso y un camino que recorrer para alcanzar una mejora a nivel comunitario, grupal u organizacional.

En la IAP, la tarea de investigación empieza con algún tipo de acción, aunque no todo queda en la acción. Los participantes en la IAP cuestionan y critican acciones en las que creían y que ahora pueden ser cruciales para su sobrevivencia. De esto se trata la concientización. La transformación del orden social no puede ser manipulada con base en la resolución de problemas y el cumplimiento de metas. El

proceso de concientización debería estar estrechamente vinculado a la vivencia y ambos recobran vida con la praxis (Greenwood et al., 1993).

En palabras de Whyte y Harkavy (1993), vivencia y concientización son un continuo que va desde la "investigación de expertos" hasta la IAP. En el primero todo es controlado por el investigador; en la segunda siempre está presente un proceso colaborativo entre investigadores expertos e integrantes de la organización en estudio. El carácter emergente de la IAP está enmarcado por las condiciones locales (que a menudo pueden mejorar) y que es una manera poderosa de resolver problemas organizacionales, por lo que también se genera la transformación organizacional, así como el aprendizaje continuo y colaborativo.

A partir de lo anterior, la IAP puede caracterizarse porque (Greenwood et al., 1993; de Schutter, 1987; MacDonald, 2012):

1. Involucra la colaboración entre miembros de la comunidad u organización en estudio y el investigador; ésta tiene lugar durante todo el proceso de investigación: desde la formulación del problema hasta la aplicación y evaluación de los resultados.
2. Incorpora el conocimiento local de los integrantes de la organización bajo estudio para soportar el proceso de investigación.
3. Es multidisciplinaria y ecléctica ya que toca teorías, métodos e información de cualquier fuente que los participantes crean que es relevante.
4. Beneficia directamente a la comunidad al no justificarse únicamente como base para ejercicios intelectuales.
5. Es un proceso dialéctico, un diálogo a través del tiempo y no una imagen estática de un momento.
6. Su propósito es conferir el cambio social mediante acciones específicas; su objetivo es la liberación del potencial creador y la actuación del factor humano en la solución de problemas; su estrategia como actividad educativa es combinar aspectos informativos con formativos; su fin último es la radical transformación de la realidad social y el mejoramiento de la calidad de vida de los involucrados.
7. Es un proceso permanente, pues los resultados de la investigación no pueden ser definitivos, ya que las necesidades cambian, se transforman. La IAP es dinámica e interactiva; es acción compartida y retroalimentación de resultados.

8. Los principios de la IAP son la democracia (participación de todos), la equidad (el valor de todas las personas es igual), la libertad de expresión y la conciencia de independencia (contar con recursos propios para un desarrollo autosuficiente).
9. A diferencia del método cuantitativo, no existe camino absoluto en cuanto a los pasos del proceso de la IAP, lo cual no debilita, aunque tampoco facilita, su aplicación.
10. Se aplica a nivel comunitario y a nivel organizacional. Si el problema se origina en la comunidad, debe ser definido, analizado y resuelto por ella misma; la transformación radical de la realidad social y el mejoramiento de la calidad de vida de los involucrados exige la completa y activa participación de la comunidad durante todo el proceso de investigación. En las organizaciones puede aplicarse a cualquier grupo social pues tiene la habilidad de crear conciencia sobre los recursos propios y la necesidad del cambio; es un análisis de una realidad dinámica.

2.4 Dificultades prácticas en la aplicación de la IAP

La teoría y la práctica se conjugan para producir un nuevo tipo de conocimiento, pues no es el saber prefabricado por el profesor o investigador el que se recibe sellado y empaquetado. Se trata de conocimiento que el educando/artesano va descubriendo como producto de su propio trabajo en investigación y práctica a la vez, mediante una discusión profunda, meditada y con raciocinio científico (Yopo, 1989).

En este escenario el investigador actúa como colaborador pleno con los sujetos de la comunidad o la organización en estudio y se compromete con su transformación; es otro participante más actuando como facilitador y aprendiz en el proceso de investigación (MacDonald, 2012). Aunque se dice fácil, conlleva dificultades en cuanto a la participación de los involucrados, las relaciones entre éstos, otros agentes y el investigador, así como la pertinencia de las herramientas utilizadas para la recolección y análisis de datos y otro tipo de información.

La participación mejora la calidad de la investigación; conlleva la autogestión como valor moral y político que buscamos promover; es una responsabilidad que nunca queda completamente cumplida o nunca se realiza al 100% y, por la misma razón, la participación siempre puede ser mejorada. En este sentido, Whyte y Harkavy (1993) sostienen que generalmente en la IAP se distinguen tres dimensiones de la participación: la intención o propósito de participar en el proceso de investigación, los grados de participación alcanzados en un proyecto determinado y la imposibilidad de imponer la participación en el proceso de investigación. El grado de participación es el resultado conjunto de la naturaleza de los problemas y las

condiciones del ambiente bajo estudio, los objetivos y capacidades del equipo de investigación, así como las habilidades del investigador. Nadie puede asegurar con anticipación que un proceso de investigación se convierta en un proyecto de IAP plenamente desarrollado. La participación es un proceso que debe ser generado: inicia con la intención o el propósito de participar y continúa con la construcción de procesos de participación mediante actividades dentro de los límites establecidos por los participantes y las condiciones, ya que considerar a la participación como algo que puede ser impuesto, es a la vez ingenuo y moralmente dudoso.

En cuanto a la relación, hay una clara distinción entre participantes e investigadores (Chaiklin, 2011). Usualmente los miembros de la organización o integrantes de una comunidad acuden al investigador para pedir consejo y exponer saberes, mientras que éste comparte su conocimiento e interviene en beneficio de aquellos, motivo por el cual cuando la relación es sana entre ambas partes, puede construirse un puente con instancias de decisión pertinentes, con la finalidad de que los resultados contribuyan a la efectiva solución de los problemas. Así, la comunidad aprovecha no sólo los resultados de la investigación, sino también el proceso mismo, lo que conlleva fortalecer la capacidad de los involucrados para relacionar problemas e iniciar otros procesos para encontrar soluciones (MacDonald, 2012).

Una dificultad más puede estar en las herramientas utilizadas para la recolección y análisis de datos de manera sistemática, con la finalidad de planear y evaluar las acciones (Gillis y Jackson, 2002). Así, y en concordancia con la investigación cualitativa, la IAP recurre a herramientas como grupos focales, entrevistas personales y colectivas, aplicación de instrumentos (cuestionarios, encuestas o test) e historias de vida, entre otras. Para evitar problemas que se traduzcan en desconfianza, es importante vigilar que las herramientas utilizadas sean apropiadas al nivel educativo de los participantes y que el investigador tenga las habilidades para conducir las.

3. Uso de la IAP en la conformación de una cooperativa artesanal en el Estado de México

Como ya se dijo, se decidió por la IAP como alternativa metodológica cualitativa para sistematizar esta experiencia ya que facilita la construcción de escenarios para actuar, hacer el cambio y generar conocimiento práctico. En este último apartado se describe y analiza la experiencia vivida con un grupo de artesanos textiles en lana (telar y bastidor) durante 10 años (2004 a 2014), periodo en el cual se logra la conformación de la cooperativa *Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. de R.L. (RAG)* cuyo propósito es promover la artesanía textil, dignificar su trabajo y mejorar la calidad de vida.

3.1 Método

Para la sistematización de esta experiencia se recurrió a las tres etapas cíclicas de la IAP (planear, actuar y evaluar) propuestas por Lewin (Bargal, 2006), en las que que-

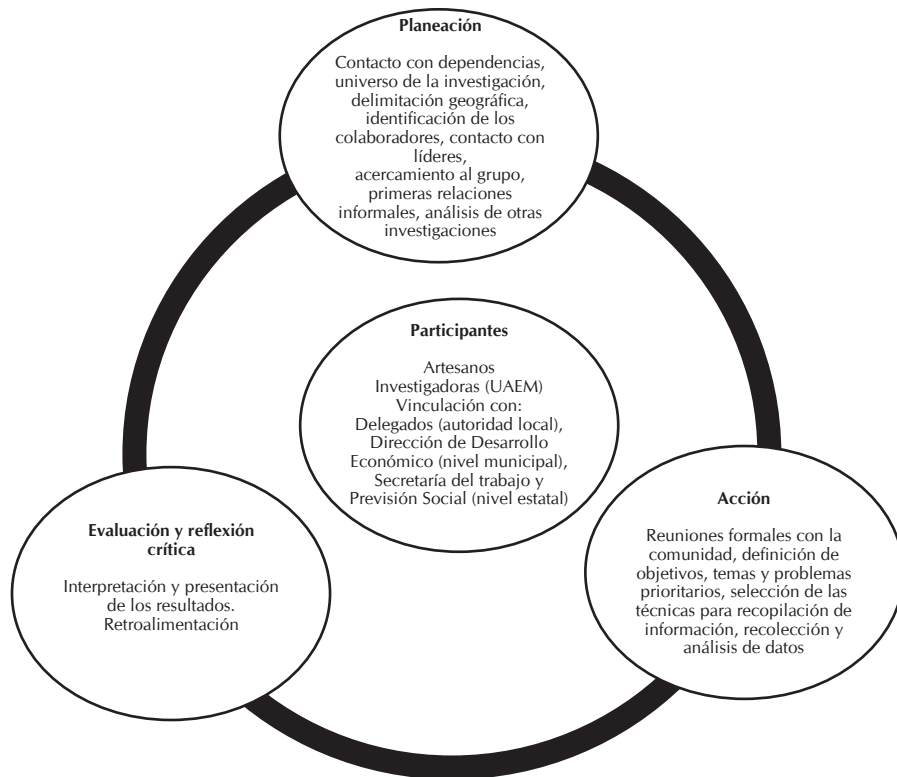
dan comprendidos los seis pasos aplicados por Freire (1978): análisis de otras investigaciones, delimitación geográfica, identificación de los colaboradores, contacto con líderes, acciones y discusiones, y formulación de un plan de acciones. Durante esta vivencia y uso de la IAP se siguió el proceso cíclico de tres etapas (figura 1), incluyendo la vinculación con agentes externos.

Las etapas iniciales del estudio reflejan los dos primeros pasos (planear y actuar). La reflexión crítica y/o evaluación involucró discusiones sobre los hallazgos y cómo, a través de más planeación y acción, pudo llegarse a la conformación de la cooperativa (para lo cual fue necesaria gestión suficiente ante instancias locales y estatales) y con ello contar con una estructura social formalizada para contribuir a frenar la desaparición paulatina de la artesanía.

La herramienta más utilizada durante esta experiencia fue el grupo focal, pues de acuerdo con Guta *et al.*, (2013) es una táctica que facilita la detección de problemas, y la construcción de iniciativas o de propuestas, además de permitir la combinación de procesos sociales para vincular la investigación con la acción (White, 1995).

122

Figura 1
Ciclo y actividades de la IAP



Fuente: elaboración propia.

3.2 Resultados y discusión

Si bien siempre se tuvo presente las etapas del proceso cíclico de la IAP (planear-actuar-evaluar), reportar los resultados en esta dinámica implicaría la elaboración de una mera bitácora que no permitiría la comprensión profunda de las vivencias y las experiencias adquiridas. Para evitar esto, y evidenciar la utilidad de la IAP, el contenido de este apartado es el siguiente: acercamiento inicial entre artesanos e investigadores; abordaje del objeto de estudio (grupos y trabajo en equipo) como eje temático de sistematización y soporte al diagnóstico de la artesanía textil en Gualupita; detección de posibles alternativas de solución y plan de trabajo, cerrando con el aprendizaje sobre grupos y trabajo en equipo.

Al igual que la educación permanente, el proceso de la IAP tiene un carácter dinámico y duradero, lo que conlleva la acumulación de vasto material valioso, el cual se generó con la utilización de cuatro herramientas: grupos focales, observación participativa, entrevistas y notas de campo. En las siguientes páginas se presenta la información y los hechos más importantes, con lo que se construyó la fidelidad del uso de la IAP.

123

3.2.1 Acercamiento inicial

El reconocimiento que alcanzaron las artesanías de Gualupita no fue suficiente para preservar este legado y traducirlo en desarrollo económico de la comunidad ya que, al dejar de ser rentable la producción artesanal, se provoca la expulsión de mano de obra hacia otras ramas económicas y otros territorios, llegando a la migración y al estancamiento de la calidad de vida.

Los artesanos evidencian el acervo cultural e histórico de Gualupita y como práctica cultural de los grupos minoritarios ha sobrevivido desde los tiempos coloniales gracias, según Baena (2015), a su gran capacidad de adaptación. Gualupita, famosa por sus tejidos de lana aun fuera de nuestras fronteras (Secretaría de Turismo, 1987), es la única artesanía que sobrevive dentro del municipio de Tianguistenco.

Para fortuna de todos, hay quien no acepta pasivamente el escenario de que paulatinamente desaparezca una artesanía ancestral como es la elaboración de prendas de lana (en telar y bastidor). Un grupo de reconocidos artesanos que por iniciativa propia y de manera informal se reúne en abril de 2004, acude a la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) en busca de apoyo. Su propósito es contribuir al rescate de esta artesanía como elemento cultural y, con ello, elevar su nivel de vida, aunque están conscientes de que solos no pueden enfrentar el problema y su expectación inicial era no haberse podido conformar como cooperativa.

Ante esta demanda, la UAEM convocó a participar en el referido problema a investigadores de las áreas de Diseño, Ciencias de la Conducta, Administración, Planeación Regional y Turismo.

Si bien la IAP se caracteriza por ser multidisciplinaria, ya que toca teorías, métodos e información de cualquier fuente que los participantes crean que es relevante (de Schutter, 1987; MacDonald, 2012); lo que incluye este caso de estudio corresponde al área de Administración, toda vez que fuimos las primeras en contactar a los líderes y artesanos, ya que su prioridad era conformarse como cooperativa, y para ello hicieron la demanda de capacitarlos en la formación de grupos y trabajo en equipo. De aquí el siguiente apartado.

3.2.2 Eje temático de sistematización: endogrupo y exogrupo

Desde la administración y particularmente en el campo del comportamiento humano en las organizaciones, el grupo y trabajo en equipo son temas para hacer frente a situaciones como la artesanía de Gualupita puesto que se precisa empoderar a la gente para trabajar en colectivo como competencia clave, lo cual no es sencillo y menos en una cultura en donde el trabajo individual ha sido la regla.

Ingresar y pertenecer a un grupo (endogrupo) contribuye a disminuir la inseguridad de “estar solos”, sentirnos más fuertes, dudar menos de nosotros mismos y resistir mejor las amenazas. El grupo puede hacer que las personas sientan que valen (autoestima) y que es un espacio para satisfacer ciertas necesidades sociales (afiliación), lo cual es notorio cuando el grupo al que se pertenece es reconocido en la comunidad (prestigio) (Sundstrom et al., 2010).

Aunque se complementan, existen sutiles diferencias entre grupo y equipo. Éste es un “conjunto de personas cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de contribuciones individuales” (Robbins, 2014: 286). Los equipos de trabajo se caracterizan por estar conformados de un pequeño número de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un propósito, así como objetivos de desempeño y procesos (Kreitner y Kinicki, 2005). Empero, en los grupos más que en el equipo de trabajo, es notorio disfrutar de estatus y reconocimiento por las actividades realizadas, así como el sentido de pertenencia e identidad. El equipo de trabajo da importancia a los procesos para alcanzar el objetivo para el cual fue creado (Neuman y Wright, 2008).

Las relaciones entre grupos (exogrupo) se dan cuando los individuos que pertenecen a un grupo interactúan colectiva o individualmente con quienes integran otros grupos, fenómeno explicado por la Teoría de la Identidad Social (Rojas et al., 2003) y que alude a los procesos de comparación y búsqueda de la distintividad para el propio grupo con el fin de obtener una identidad social.

La complementariedad entre endogrupo y exogrupo se entiende al dividir el mundo entre “nosotros” y “ellos” (Betancor, Rodríguez y Quiles, 2003). Desde la IAP, Ander Egg (2003) afirma que la visión endógena de las poblaciones tiene mucho que aportar a los estudios exógenos de los investigadores sociales y actores gubernamentales.

Por ello, en esta sistematización se describen y analizan las razones por las cuales se agrupa, cómo se conforma y cómo se caracteriza el trabajo en equipo de *Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. de R.L. (RAG)*, así como los principales logros alcanzados en un periodo de 10 años (2004 a 2014) en el que siempre estuvo latente la IAP.

3.3 Diagnóstico inicial

Para atacar el problema social de la paulatina desaparición de la artesanía y escuchando la necesidad de los artesanos para actuar en el marco de un grupo reconocido oficialmente (cooperativa), se requirió de la participación activa de investigadores y miembros de la comunidad de Gualupita. Para ello y de acuerdo con Gillis y Jackson (2002) se conjuntó teoría y práctica, dando lugar durante los grupos focales a discusiones profundas para percibir la realidad, según lo recomendado por Yopo (1989). Así, se logró detectar los motivos por los que no habían podido conformarse como cooperativa desde tiempo atrás y sin apoyo de externos.

125

En una primera reunión (abril 2004) se apreció la claridad del problema y el talento de este grupo de artesanos, quienes afirman que su razón de ser es fomentar, preservar, motivar y mejorar la actividad artesanal en lana, tanto de telar como de bastidor. Al cumplir con este propósito estarían contribuyendo a elevar el nivel de vida de la comunidad mediante la creación de empleos dignos (permanentes y bien remunerados), a fortalecer el arraigo de los jóvenes en la comunidad, además de reafirmar que la artesanía es una opción de cultura, trabajo, superación y realización para ésta y las generaciones futuras. Sin embargo, por algo debemos empezar. El tiempo y las relaciones humanas son elementos fundamentales del proceso para tomar decisiones que identifiquen y elijan un curso de acción para tratar un problema concreto.

Para reconocer el problema y construir los elementos estratégicos se requirió de una serie de reuniones de trabajo (abril-diciembre 2004). De manera vivencial los integrantes del grupo identificaron lo siguiente:

Gualupita ya no es un pueblo artesano, es comerciante y se está industrializando.

Somos el núcleo de donde nació la artesanía y estamos divididos y desapareciendo.

No es fácil juntar a comerciantes y artesanos. Los comerciantes no siempre aceptan un buen trato y como artesano es difícil salir a vender a Toluca, o a cualquier otro lugar, aun en la misma comunidad. Todos olvidamos que sin artesanos no hay comerciantes y a la inversa.

No puede mejorarse la artesanía cuando el problema es la calidad del hilo de lana.

No hay lealtad en el precio de las prendas (gabanes y suéteres) y tampoco es justo lo que el artesano recibe por su trabajo.

Sin embargo, dentro de esta problemática y por la naturaleza del eje de sistematización de la experiencia presentada, vale la pena enfatizar que:

El mayor problema sobre el que tenemos que trabajar nosotros es que no se junta la gente como reflejo de la falta de interés. Es cuestión de cultura y no nos enseñaron, o no quisimos aprender, el interés por las cosas comunes.

Como un factor positivo se identificó que este grupo inicial está integrado por los tejedores de telar y bastidor más reconocidos en la comunidad, quienes en algunos casos han participado en concursos nacionales e internacionales.

La evaluación de las fortalezas (F) y debilidades (D) de los recursos del grupo y sus oportunidades (O) y amenazas (A) externas, permitió la construcción de un análisis FODA (tabla 1), el cual fue utilizado para concebir estrategias orientadas a producir un buen ajuste entre lo que el grupo necesita y la problemática que enfrenta la artesanía de Gualupita.

126

Tabla 1
Diagnóstico situacional (Análisis FODA)

AL INTERIOR	
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos son artesanos, los mejores en tejido de telar y bastidor. • Disposición de aprendizaje. • Claridad de pensamiento. • Capacidad técnica para la elaboración de artesanías (tejido y teñido). • Objetivo del grupo bien definido: rescate de la artesanía y mejora de la calidad de vida. • Integración familiar. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impuntualidad e inasistencia a reuniones de trabajo. • No compartir ideas, quedarse callados. • Temor e incertidumbre a la conformación legal del grupo. • Desconocimiento sobre trabajo en equipo. • Desconfianza e inseguridad entre los participantes. • Falta de creatividad y calidad en las prendas. • Desconocimiento del manejo técnico del hilo de lana.
AL EXTERIOR	
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad con la artesanía. • Apoyo de la UAEM para capacitación y elaboración de proyectos. • Grupo único en la comunidad en busca de la promoción y fomento artesanal. • Visión para mejorar la calidad de vida. • Donación de 10 telares. • Experiencia exitosa en la exportación. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de financiamiento. • Decir que vendemos lana y que ésta tenga sintéticos. • Fabricación y venta de prendas de fibras sintéticas, colores atractivos y precios accesibles. • Fabricación de suéteres de lana en máquina. • Olvido del oficio de artesano. • Remuneración injusta y precio desleal. • Mercado controlado del hilo de lana. • Los jóvenes prefieren trabajar en empresas porque les parece cansada la elaboración de artesanías de lana.

A partir de lo anterior, se construyó la misión y visión con la finalidad de identificar el alcance de la actuación del grupo y definir el nicho en donde esta organización puede impactar, además de visualizarse al largo plazo, lo cual quedó plasmado en el acta constitutiva de la cooperativa.

Para traducir la misión y visión en términos concretos y a partir de las posibles alternativas de solución que emanaron de las sesiones de discusión grupal, se elaboraron los objetivos y las estrategias a seguir pues, al no contarse con la disponibilidad de recursos (tiempo, dinero, capacidades, etc.), fue necesario establecer prioridades para determinar la velocidad, la intensidad y la colaboración necesarias para el cumplimiento de la misión y visión.

De manera similar a las etapas del ciclo de investigación acción definidas por Lewin (Bargal, 2006), la administración estratégica también incluye una planeación, la implementación de estrategias y la evaluación de los resultados, pues una buena estrategia y una adecuada ejecución de ésta son las señales más confiables de la construcción, sobrevivencia y éxito de una organización.

A partir de reconocer que su mayor debilidad es que la gente no se reúne para enfrentar un problema común, se definió como prioridad conformarse oficial y legalmente, lo que implica aprender a vivir en grupo y trabajar en equipo.

3.4 Conformación de Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. (RAG)

La acción sin reflexión se transforma en activismo, y la reflexión sin acción se limita a un simple ejercicio intelectualista que no transforma ni produce nada (Ander-Egg, 2003: 5). Para evitar esto, es necesario contextualizar y periodizar la experiencia con la finalidad de completar el proceso de reconstrucción (Jara, 2012; Cifuentes, 1999),

a. Contextualización: la artesanía textil como actividad productiva

Entrar al mundo de las artesanías es descubrir un fenómeno tan complejo que trasciende lo que, a primera vista, parecería ser su finalidad: bellos objetos utilitarios producidos con las manos. Turok (1996) hace un doble planteamiento para la apreciación de las artesanías. Por un lado, la producción en talleres puede considerarse suntuaria y decorativa y, naturalmente, se rige por otra escala de precios. Por el otro, lo hecho a mano por campesinos e indígenas, con objetos de baja inversión en materias primas, produciendo en tiempos de ocio y alternando con la agricultura u otras actividades económicas, llega a funcionar como ingreso complementario.

Él: Nosotros tenemos dos trabajos: éste (el artesanal) y el otro.

Ella: Pero más el otro, porque éste no deja.

La producción artesanal continúa progresando por cuanto ésta ofrece ventajas como: un capital mínimo para iniciarse, horas flexibles de trabajo, posibilidad de trabajar a domicilio y libertad para manejar su propia empresa.

Nuestras artesanías tienen muchas ventajas. Es una fuente de trabajo que se puede explotar pero lo principal es rescatarla y hacerla que crezca más. Es una fuente de empleo que soluciona problemas a nivel comunidad y social porque si trabajamos en casa vigilamos que nuestros hijos no se desvíen y agarren vicios. ¿Sabían que en Gualupita hay más profesionistas que en Santiago Tianguistenco y Capulhuac? Y ¿de qué hemos sacado a nuestros hijos adelante? De las artesanías. Nuestro taller es un espacio de comunicación.

Se dice también que las artesanías se “están perdiendo”, pero aunque es innegable que algunas ya se extinguieron o están a punto de perecer, esto no es tan categórico, pues las artesanías desaparecen en la medida en que los artesanos dejan de serlo para convertirse en obreros o jornaleros y emigran de sus lugares de origen (Turok, 1996). Sin embargo, cuando ni la migración ni un empleo bien remunerado son posibles, podría optarse por rescatar la artesanía como actividad económica y productiva rentable. He aquí otras razones de este recate.

Como está la vida, a un joven profesionista le cuesta mucho trabajo conseguir empleo.

Es muy bueno el trabajo de nosotros.

Vamos a rescatar a mucha gente que ya no sabe qué hacer cuando los liquidan.

También podemos incluir a personas con capacidades diferentes. Hay un señor que teje y sólo tenía un pie.

La actividad artesanal también puede ser vista como terapia y estrategia para afrontar al estrés ante su innegable invasión a nuestra acelerada vida, en donde por lo regular desempeñamos más de un rol. Schnall (2006) afirma que el trabajo artesanal produce menos hipertensión que el industrial; sin embargo, aquél tiende a desaparecer ante la presencia del taylorismo como mecanismo del trabajo con énfasis en la eficiencia.

Las artesanías reviven cuando encuentran nuevos mercados y se transforman, o bien, cuando se consideran parte del patrimonio cultural de un grupo. Al respecto, Baena (2015) señala que las actividades encadenadas permiten que las ideas se transformen en bienes y servicios culturales, los cuales están compuestas de la economía cultural y las industrias creativas, así como las áreas de soporte para esa creatividad

Estamos identificados a nivel nacional, nuestros productos son admirados y reconocidos, pero no bien pagados. Estamos orgullosos de nuestra artesanía, pero cuando tenemos que hacer algo por ella, no respondemos.

b. La decisión de empezar

Ante la poca respuesta y la indiferencia a la problemática artesanal de lana (telar y bastidor) por parte de la comunidad y las autoridades gubernamentales, un grupo de artesanos decide buscar soluciones. Para ello, definen como alternativa de acción la

conformación de un grupo que les permita alcanzar metas que de manera individual no lograrían, pues sin duda alguna existen en Gualupita fuertes individualidades reconocidas nacional e internacionalmente. Su meta inicial fue que las autoridades delegacionales los escucharan y en menos de cuatro meses lo lograron.

Y como reza el refrán: “en pueblo chico, infierno grande”. Éste es el caso de Gualupita, en donde el tiempo ha creado asperezas familiares y competencia desleal entre artesanos. En las primeras sesiones de trabajo (abril a junio 2004), se hace manifiesta la desconfianza y la envidia.

Como individuales (sic) tenemos ciertas características que no podemos con ellas. Por ejemplo, fulano ha avanzado más que yo, tiene otras habilidades, ha hecho ciertas cosas; cosas encontradas entre nosotros. Esto hace que no podamos trabajar juntos. No hemos tenido la confianza de “desatar” [¿por aquello del hilo enredado?] esas barreras y actuar como somos.

Para integrar el grupo es importante quién emite la invitación porque hay quien dice “si están ellos, yo no voy”.

En lugar de ver hacia el mismo horizonte, cada quien ve para su lado.

Duffy y Shaw (2000) sostienen que la envidia, como experiencia de emociones negativas en el grupo, ha sido poco estudiada y bien reconocida como determinante en los resultados de la organización. Por el contrario, en este caso hubo manifestaciones de seguridad y compromiso con su idea original, se reafirma el deseo de superar estas barreras y, sobre todo, contribuir a la construcción de soluciones.

¿Cuál sería el primer punto de partida? Actuar todos nosotros en suma para poder atacar el problema. Estamos aquí y como estamos aquí, ya estamos actuando. ¿Qué esperamos para actuar? Debemos trabajar conjuntamente para que no desaparezca esto. Si no iniciamos, no vamos a poder hacer todas las demás alternativas.

Fue necesario identificar causales de resistencia al trabajo colectivo. Como sucede frecuentemente en algunas comunidades rurales, algunas veces por falta de seguimiento a los apoyos otorgados por agentes externos, la desconfianza se genera debido a experiencias negativas, en donde el grupo empieza a trabajar y al final sólo unos cuantos son los que hacen uso de los recursos.

Temor a lo que hemos vivido. Pensamos que alguien nos va a utilizar y va a obtener beneficios propios y personales; tal vez esto sea parte del desánimo y las caídas. Hace un tiempo unos amigos hicieron una sociedad. Dábamos un peso cada semana; íbamos al billar. En cuatro años se prestó el dinero y aumentó. Por el dinero hay pleitos, disgustos, egoísmo. Queríamos comprar máquinas hiladoras y se desapareció el dinero comprando sillas y mesas.

Morales (2002: 203) señala que en el endogrupo no deja de haber un continuo interpersonal-intergrupar; una situación fuertemente grupal produce conducta intergrupar y, a la inversa, sin influencia externa del grupo la conducta es puramente interpersonal.

Pertenecer a un grupo consiste en ayudar con familia y con obras. Es nuestro trabajo. No hay otra salida. Es lo que debemos hacer si tenemos un poco de humildad.

La gente del pueblo debe confiar en nosotros. Si no tenemos la confianza de los padres de familia para que nos presten a sus hijos y que les enseñemos, no podemos avanzar. Cuando no hay confianza es porque no hay resultados.

Después de tres meses el grupo decide empezar, gestionando la asignación, en calidad de préstamo, de dos aulas disponibles en el Centro Social ubicadas en el primer plano de Gualupita. Como lo reconocen Sundstrom et al. (2000), un grupo empieza a identificarse como tal cuando cuenta con áreas comunes para trabajar. En el caso de RAG, éste fue un parteaguas para iniciar la vida en grupo, momento en el cual también se desligaron algunos artesanos. Como ellos dicen: *“es una manera natural para que el grupo se limpie”*.

130

c. Nace Raíces Artesanales de Gualupita (RAG)

Casi todo aspecto de nuestra sociedad parece estar en crisis y sufrir cambios; la estructura de las organizaciones no es la excepción ni se presenta aislada. En este sentido, el surgimiento de RAG como sociedad cooperativa no es una forma novedosa. El valor agregado se encuentra en una nueva mentalidad para la toma de decisiones, en los procesos de gestión y en la operatividad que motive la creación y asegure la existencia del grupo.

Después de sesiones informativas y de capacitación por parte de la Secretaría de Economía y de la Secretaría del Trabajo sobre empresas integradoras y cooperativas, respectivamente, en julio de 2005 se llevó a cabo la asamblea para la constitución de la cooperativa, quedando integrada por 18 socios (cinco mujeres y 13 hombres).

Todos los socios participan al ocupar cargos como propietarios y suplentes en la Asamblea General, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, la Comisión de Conciliación y Arbitraje, así como la Comisión de Educación Cooperativa. En este momento se confirma que el objetivo de la sociedad cooperativa es, además de realizar actividades económicas de producción y comercialización, fomentar el rescate de la actividad artesanal y contribuir a elevar el nivel de vida de la comunidad.

El nombre de la cooperativa *Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. de R.L.* surge después de varias sesiones de trabajo y diversas alternativas. Lo de “raíces” hace referencia al rescate de lo pasado; lo de “artesanales” refleja la actividad productiva y lo de “Gualupita” ubica al grupo en un espacio territorial mexiquense reconocido como artesanal.

De esta manera se formaliza la existencia del grupo, lo que conlleva derechos y obligaciones, así como normas de comportamiento, ya que no siempre es

fácil cuando una cooperativa está conformada por diferentes ideas y, sobre todo, cuando se cuenta con disponibilidad de dinero, instalaciones o equipo, pues podrían originarse envidias. Por otro lado, la existencia formal y legal da lugar y posibilita el acceso a recursos externos como son el crédito, el apoyo de programas gubernamentales y capacitación especializada. En esencia, es un paso que materializa la unión y la fuerza, la presencia en la comunidad y la capacidad de actuar por el bien colectivo. Ahora, para sobrevivir y fortalecerse, es necesario no sólo saber en qué consiste el trabajo en equipo, sino en practicarlo y construir enfoques propios. De esto se trata el siguiente apartado.

3.5 El aprendizaje durante el proceso vivido en RAG

El trabajo en equipo no es una alternativa, es una imperante necesidad para que las organizaciones alcancen sus objetivos en el entendido de que no existen fórmulas mágicas ni respuestas rápidas para transitar del actuar y pensar individual hacia el actuar y pensar colectivo. Concebir el trabajo en equipo como una filosofía de cualquier empresa, es un mecanismo para eliminar barreras que entorpecen las relaciones personales y el éxito colectivo. Evidencia de ello es la organización de los eventos culturales que RAG hiciera con la finalidad de difundir la artesanía. Sin embargo, el trabajo en equipo debe reflejarse en la cotidianidad y no sólo ser un mecanismo para llevar a cabo eventos o actos especiales. En palabras de los artesanos:

Lo importante es que todos estemos en sintonía e involucrados, pero no por decisión de alguien más, sino por voluntad y convencimiento propios. La unión es la fuerza. Al trabajar unidos avanzamos más que si se hiciera de manera individual. Esta unión también es para saber en qué medida nos comprendemos.

Después de estos años de convivencia, a los integrantes de RAG les parece que no es fácil trabajar en equipo, aunque les ayuda el compartir habilidades complementarias y tener propósitos comunes, además de ser mutuamente responsables. Para los artesanos trabajar en equipo es dar sin pedir nada a cambio por el bien del grupo, pero, al mismo tiempo, hacerlo por el bien de ellos mismos.

No es difícil que exista conflicto en cualquier organización, aunque éste llega a tener un efecto positivo cuando se dice que es funcional, pues invita a la mejora; en contraparte, está el conflicto disfuncional, aquel que destruye y entorpece el desempeño del grupo (Baron y Byrne, 1998). En cuanto a este último, los integrantes de RAG consideran que la principal causa es el dinero o los recursos materiales. En ocasiones, no sólo son dos partes las que intervienen en el conflicto, lo que agudiza el problema y trasciende las fronteras del grupo.

Donde hay dinero se genera conflicto, empiezan a haber más problemas, porque uno u otro lo quiere manejar. Mientras no haya dinero vamos a trabajar bien. El dinero al último porque ya vamos a saber administrarlo.

Más allá de los procesos, trabajar en equipo exige participación, responsabilidad y compromiso de cada uno de los integrantes, de lo contrario podría caerse en lo que Robbins (2004) llama holgazanería social.

Aunque se dice que estamos en el grupo porque nos comprometemos voluntariamente, no deja de manifestarse el que “pues a’i que lo haga el otro”.

Al participar hacemos patente nuestra pertenencia al equipo de trabajo, es transitar de la palabra a los hechos, es compartir. Al respecto, los integrantes de RAG entienden, además, que un equipo se conforma cuando todos participan al mismo tiempo y de diferente manera:

Participar es ... hablar y hacer, buscar información y compartirla, capacitarnos y asistir a exposiciones, atender a los visitantes, hablar claro para que nuestro sentir lo saquemos en el grupo, ponernos de acuerdo al hablar con la verdad, decir lo que siento.

Una manera de interpretar la responsabilidad es esa habilidad necesaria para responder a nuestras obligaciones y compromisos. Para los artesanos de RAG es cumplir un deber, por ejemplo asistir a reuniones, apoyar en proyectos y en exposiciones. Es llegar puntual a las sesiones de trabajo, es darle prioridad al trabajo del grupo sobre la diversión personal. De manera paralela, la responsabilidad puede ser una carga, pero no cumplir con lo prometido origina consecuencias negativas en lo individual y en lo grupal. Sin embargo, cuando una obligación existe y se hace un esfuerzo, se convierte en una motivación.

Las relaciones intergrupales, según la Teoría de la Interacción Social, reflejan la fuerza que un grupo tiene en su contexto (exogrupo), contribuyendo con ello a reforzar la pertenencia e identidad de sus miembros hacia el propio grupo. En este caso, la presencia de RAG se manifiesta en lo siguiente:

- El H. Ayuntamiento de Santiago Tianguistenco ha sido co-organizador de eventos culturales.
- El Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART) y el Instituto de Investigación y Fomento a las Artesanías del Estado de México (IIFAEM) brindan apoyo económico y técnico para la realización de concursos artesanales y cursos de capacitación técnica.
- Una cooperativa de comerciantes-artesanos ha participado con RAG para la organización de los eventos culturales.
- El grupo también ha tenido presencia en las familias de los integrantes, manifestando su aprobación: *“Mamá, ya son las 12:00, mamá se te va a hacer tarde para ir al grupo”.*

- El Museo de Culturas Populares del Instituto Mexiquense de Cultura (IMC) y otras organizaciones similares, ha mantenido relación con RAG para la participación en exposiciones y prendas a consignación en la tienda de artesanías.

Lejos de que RAG caiga en el sesgo o favoritismo endogrupal, parece que debe revalorar lo que está haciendo y reconocer que no es un objetivo fácil de alcanzar, mucho menos al corto plazo. Además, no dejan de sentir la presión por parte de la comunidad en donde está presente la crítica destructiva y ausentes las acciones colectivas, más allá de lo religioso y escolar. La táctica es un proyecto conjunto que cuente con recursos propios y que mejore su autoimagen al ser reconocido por sus logros. Este proyecto puede ser una fábrica de hilo de lana o un programa educativo para taller de tejido en telar y bastidor en educación media.

Por ahora, los agentes externos reconocen la existencia de RAG y valoran mejor su trabajo que los propios integrantes. Sin embargo, lamentablemente, los habitantes de Gualupita cuestionan su quehacer, pues desearían que de manera espontánea (o milagrosa) aparecieran soluciones que muchas veces las entienden como dádivas de partidos políticos y autoridades. Lo importante es que ya se habla sobre la existencia de RAG y, más aún, de la vida que le han dado a la Casa de Artesanías "José Pérez Delgadillo", cofundada con un grupo de jóvenes hace cinco años y ahora administrada por artesanas y artesanos de la propia comunidad.

Lo anterior es evidencia que apoya el uso de la IAP para estimular y favorecer las ciencias sociales a partir de la amalgama entre el saber local y la aportación de los investigadores. En este sentido, según Whyte y Harkavy (1993), esta síntesis disciplinaria ha demostrado ser muy difícil de alcanzar mediante la investigación cuantitativa. La democracia en la producción de conocimiento es un soporte para los participantes en cuanto a la calidad de los resultados, el aumento de la fiabilidad de la información y la probabilidad de que los resultados sean puestos en práctica.

Conclusiones

Como estrategia metodológica cualitativa, la IAP facilita vincular la teoría y la práctica para brindar soluciones a problemas significativos de la vida cotidiana, mediante el involucramiento y compromiso de los sujetos y el investigador como agentes de cambio.

La IAP tuvo sus orígenes en fenómenos sociales y cobra fuerza cuando lo que se busca es que éticamente las organizaciones sigan creciendo.

Al no existir fórmulas mágicas ni respuestas rápidas para enfrentar problemas sociales o llevar a cabo el cambio en las organizaciones, la participación del factor humano mediante la integración de grupos es una estrategia para optimizar recursos, alcanzar resultados pertinentes, así como enriquecer las relaciones personales al interior y al exterior, tanto a nivel individual como grupal. El reto es concebir el

trabajo colectivo como una filosofía, como un mecanismo para eliminar barreras que entorpecen el crecimiento individual y grupal.

La IAP es una alternativa valiosa para contribuir a la generación del conocimiento, es decir, el educador en su rol de investigador no puede hacer de lado la práctica de conocer. Escribir más allá del mundo académico, pero sin perder de vista la validez de lo que estamos diciendo, tiene como producto libros de alta calidad académica dirigidos a un público de magnitud considerable y voraz aptitud.

Esta alternativa para generar conocimiento es contraria a la monopolización de los resultados por parte de una élite intelectual. Esto es, en lugar de investigar sobre los artesanos o los obreros para sólo aumentar el acervo científico de los investigadores, en la IAP se investiga conjuntamente para definir acciones tendientes a la transformación de la realidad en la que están inmersos.

134

Congruentes con esto, en este ejercicio se logró evidenciar la utilidad y uso de la IAP al cambiar positivamente la realidad de los artesanos de Gualupita y atrapar lo dinámico de la vida de la cooperativa de producción como organización formalmente constituida. Con un proceso de investigación cuantitativo no hubiera podido lograrse lo anterior, ya que usualmente está ausente la intensa participación de los sujetos, fuertes relaciones entre investigado e investigadores y las principales herramientas para la recolección de datos no son los grupos de enfoque ni las notas de campo. Sin embargo, conjuntar ambos enfoques puede contribuir a mejorar la práctica, compartir lo aprendido y apoyar a otros investigadores para conducir una experiencia similar.

La IAP debemos practicarla como investigación que hace la diferencia, es decir, como investigación que conlleva cambios organizacionales, sectoriales y nacionales, lo que implica una profunda conciencia de todos en cuanto a la existencia de problemas relevantes, de los cuales no siempre conocemos su magnitud ni sus implicaciones.

Finalmente, por su naturaleza y propósito, la IAP debería estar presente en la agenda del cambio social y fortalecimiento empresarial u organizacional que simbolice la creencia de que con el conocimiento en grupo pueden detectarse los problemas prioritarios para actuar colectivamente en su resolución, disolución o solución. De aquí se desprende nuestra futura línea de investigación, tomando en cuenta que el involucramiento activo de múltiples agentes (*stakeholders*) en el diseño de investigación y evaluación de programas gubernamentales dirigidos a grupos minoritarios contribuiría a un cambio más efectivo y de largo plazo.

Bibliografía

- Ander-Egg, Ezequiel (2003), *Repensando la Investigación-Acción-Participativa*. Grupo Editorial Lumen, Colección Política, Servicios y Trabajo Social, Argentina.
- Baena, Guillermina (2015), "La Economía Naranja, opción para las artesanías del Estado de México", *Revista IAPEM*, 90 (enero-abril 2015), pp. 83-99.
- Bargal, David (2006), "Personal and intelectual influences leading to Lewin's paradigm of action research", *Action Research*, vol. 4(4), pp. 367-388.
- Baron, Robert A. y Byrne, Donn (1995), *Psicología Social*, Prentice Hall, España.
- Barquera, Humberto (1991), "Una revisión sintética de la investigación participativa", en César Picón (coord.), *Investigación participativa: algunos aspectos críticos y problemáticos*, Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán, pp. 37-72.
- Berg, B. L. (2009), *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, 7ª edición, Allyn & Bacon, Boston, MA
- Betancor, V., Philippe, J., Rodríguez, A. y Quiles, M. N. (2003), "Atribución diferencial al endogrupo y al exogrupo de las dimensiones de moralidad y eficacia: un indicador de favoritismo endogrupal", *Pshicothema*, año/vol. 15, núm. 003, Universidad de Oviedo, España, pp. 407-413.
- Bish, Melanie, Kenny, Amanda y Nay, Rhonda (2013), "Using participatory action research to foster nurse leadership in Australian rural hospitals", *Nursing and Health Sciences*, núm. 15, pp. 286-291.
- Chaiklin, Seth (2011), "Social Scientific Research and Societal Practice: Action Research and Cultural-Historical Research in Methodological Light from Kurt Lewin and Lev S. Vygotsky", *Mind, Culture, and Activity*, 18, pp.129-147.
- Chávez, María Guadalupe y Daza, Juan Carlos (2003), "Reflexión metodológica sobre la aplicación concreta de la Investigación Acción Participativa (IAP) en contextos rurales del Estado de Colima", *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, año/vol. IX, núm. 017, pp. 115-146.
- Chiavenato, Ildalberto (2010), *Comportamiento organizacional*, Thompson, México.

Cifuentes, Rosa María (1999), *La sistematización de la práctica del trabajo social*, Lumen/HVmanitas, Argentina.

de Schutter, Anton (1987), *Método y proceso de la investigación participativa en la capacitación rural*, Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán.

Della Porta, Donatella y Keating, Michael (2013), *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales. Una perspectiva pluralista*, Akal, Madrid.

Duffy, Michelle y Shaw, Jason (2000), "The salieri syndrome: consequences of envy in groups", *Small Group Research*, vol. 31(1), pp. 3-23.

Elam, Debora y Brands, Kristine (2013), "Planned Change in a Chinese Company: A Participatory Action Research Approach", *Journal of Management Policy and Practice*, vol. 14(5), pp. 101-112.

Elden, Max (1992), "Reviewed Work: Social Theory for Action: How Individuals and Organizations Learn to Change by William Foote Whyte", *The Academy of Management Review*, vol. 17, núm. 3, pp. 624-626.

Filk, Uwe (2007), *Introducción a la investigación cualitativa*. 2ª edición, Morata, Paideia, Madrid.

Freire, Paulo (1978), *La importancia de leer y el proceso de liberación*, 13ª edición, Siglo veintiuno editores, México.

Freire, Paulo (1996), *Política y Educación*, Siglo veintiuno editores, séptima reimpresión, Estado de México, México.

Freire, Paulo (2005), *Pedagogía del oprimido*, México, Siglo XXI.

Gillis, Angela y Jackson, Winston (2002), *Research Methods for nurses: Methods and interpretation*, F. A. Davis Company, Philadelphia.

Glassman, Michael y Erdem, Gizem (2014), "Participatory Action Research and Its Meanings: Vivencia, Praxis, Conscientization", *Adult Education Quarterly*, vol. 64(3), pp. 206-221.

Greatbach, S. (2011), "Qualitative research on health communication: what can it contribute?", *Patient Education and Counseling*, vol. 82(3), pp. 384-388.

- Greenwood, D. J., Whyte, W. F. y Harkavy, I. (1993), "Participatory Action Research as a process and as a goal", *Human Relations*, vol. 46(2), pp. 175-192.
- Greenwood, Davydd, Whyte, William y Harkavy, Ira (1993), "Participatory action research as a process and as a goal", *Human Relations*, vol. 46(2), pp. 175-193.
- Guta, Adrian, Flicker, Sara y Roche, Brenda (2013), "Governing through community allegiance: a qualitative examination of peer research in community-based participatory research", *Critical Public Health*, vol. 23(4), pp. 432-451.
- Jara, Oscar (2012), *La sistematización de experiencias. Práctica y Teoría para otros mundos posibles*, Centro de Estudios y Publicaciones Alforja, San José, Costa Rica.
- Kamberelis, G., y Dimitriadis, G. (2005), "Focus Groups. Strategic Articulations of Pedagogy, Politics, and Inquiry". En Denzin, N. y Lincoln, Y.S. (eds), *The Sage handbook of Qualitative Research*, 3ª ed, SAGE Publications, EEUU, pp. 887-907.
- Koch, Tinna y Kralik, Debbie (2006), *Participatory Action Research in Health Care*, Wiley Blackwell, Estados Unidos.
- Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo (2000), *Comportamiento de las Organizaciones*, Irwin, España.
- Latorre Antonio (2005), *La investigación-acción. Conocer y cambiar la práctica educativa*, Editorial Graó, España.
- Locke, Lawrence, Silverman, Stephen y Spirduso Waneen (1998), *Reading and Understanding Research*, Sage Publications, Estados Unidos.
- MacDonald, Cathy (2012), "Understanding Participatory Action Research: a qualitative research methodology option", *Canadian journal of Action Research*, vol. 13(2), pp. 34-50.
- McIntyre, A. (2002), "Women Researching their Lives: Exploring violence and identity in Belfast, the North of Ireland", *Qualitative Research*, 2, pp. 387-409.
- Merton, R. (1987), "The focused group interview and focus groups: Continuities and discontinuities", *Public Opinion Quarterly*, pp. 51, 550-566.
- Morales, J. Francisco y Huici, Carmen (coordinadores) (2002), *Psicología social*, McGrawHill, España.

Moxley, David P. y Washington, Olivia G.M. (2012), "Using a Developmental Action Research Strategy to Build Theory for Intervention into Homelessness Among Minority Women", *Social Work in Mental Health*, 10, pp. 426-444.

Neuman, G. y Wright J. (2002), "Team effectiveness: beyond skills and cognitive ability", en *Journal of Applied Psychology*, vol. 84(3), pp. 376-389.

Neumann, Jean E. (2005), "Kurt Lewin at The Tavistock Institute", *Educational Action Research*. 13:1, pp. 119-135.

Rodríguez, Gregorio, Gil, Javier, y García, Eduardo (1996), *Metodología de la investigación cualitativa*, Ediciones Aljibe, Granada.

Schmelkes, Sylvia (1991), "Fundamentos teóricos de la investigación participativa", en César Picón (coord.), *Investigación participativa: algunos aspectos críticos y problemáticos*, Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán, pp. 73-88.

Schnall, 2006

Secretaría de Turismo y Gobierno del Estado de México (1987), *Una aventura a tu alcance en el Estado de México*, Toluca, México.

Stablein, Ralph (2010), "Data in Organization Studies", en Stewart R. Clegg, Cynthia Hardy, Thomas B. Lawrence y Walter R. Nord, *The SAGE Handbook of Organization Studies*, SAGE, Great Britain, pp. 347-369.

Stone-Romero, Eugene (2011), "Implications of Research Design options for the Validity of Inferences Derived from Organizational Research", en *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods*, David A. Buchanan y Alan Bryman, SAGE, Bangalore, India, pp. 302-327.

Sundstrom, E. et al. (2000), "Work groups: from the Hawthorne studies to work teams of the 1990's and beyond", *Group Dynamics*, vol. 4(1), pp. 44-67.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2013), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós Básica, España.

Teddlie, Charles y Tashakkori, Abbas (2009), *Foundations of Mixed Methods Research. Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences*, SAGE, Estados Unidos.

Turok, M. (1996), *Cómo acercarse a la artesanía*, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes/Plaza y Valdés Editores, México.

White, William Foote (1995), "Encounters with Participatory Action Research", *Qualitative Sociology*, vol. 18(3), pp. 289-299.

Yin, Robert K. (2003), *Case Study Research. Design and Methods*, 3a edición, SAGE Publications, Thousand Oaks, California.

Yopo, Boris (1989), *Metodología de la investigación Participativa*, Centro Regional de Educación de Adultos y Alfabetización Funcional para América Latina (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán.



Análisis cualitativo y multi-criterio en las organizaciones: Aplicación a las necesidades del sistema de salud de la República de Cuba

Abigail Rodríguez Nava¹
Patricia Margarita Dorantes Hernández²
Elizabeth María Guerra García³

RESUMEN

En esta investigación se presenta un estudio de algunos modelos relevantes que combinan la investigación cuantitativa y cualitativa, y que son empleados en el análisis de la toma de decisiones en las organizaciones. La investigación recupera los principales métodos de investigación cualitativa, así como aquellos que son de carácter mixto porque utilizan algunas herramientas de los enfoques cuantitativos y de los cualitativos, en este aspecto destacan los modelos multi-criterio; con la finalidad de ejemplificar el uso de esta metodología se introduce un análisis a partir de las necesidades del sistema de salud en Cuba.

Palabras clave: análisis cualitativo, análisis multi-criterio, estudios organizacionales, sistemas de salud.

¹ Profesora – investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco. Correo electrónico: arnava@correo.xoc.uam.mx

² Profesora – investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco. Correo electrónico: dorantes@correo.xoc.uam.mx

³ Profesora – investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco. Correo electrónico: eliz2486@yahoo.es

ABSTRACT

This research aims to study some relevant models that combine quantitative and qualitative research, and which are used in the analysis of decision making in organizations. The research recovers the main qualitative research methods, as well as those of mixed character because they use some tools of quantitative and qualitative approaches, in this regard, highlights the multi-criteria models; in order to exemplify the use of this methodology, an analysis of the needs of the health system in Cuba is introduced.

Keywords: qualitative analysis, multi-criteria analysis, Organization Studies, health systems.

Introducción

Entre la Administración y los Estudios Organizacionales hay varios elementos de divergencia y de similitud. Entre los elementos diferenciadores se encuentran: la categoría objeto de análisis; mientras que en la Administración el concepto fundamental es el de “empresa”, en los Estudios Organizacionales, se privilegia el análisis de la “organización”, lo cual no es trivial. En el primer caso el estudio se centra en una unidad económica y social, con particularidades que la definen, mientras que por “organización” se entiende un conjunto o sistema complejo cuyos límites son difusos, y que para su definición incluye procesos, hechos y relaciones económicas, sociales, políticas y culturales. Otro elemento de diferencia es la finalidad de la investigación, en la Administración se privilegian el análisis de las estructuras y de los procesos al interior de la empresa, la evaluación de su desempeño y los impactos económicos que generan, en consecuencia las investigaciones se orientan a generar resultados pragmáticos y concluyentes, expresados en modelos de organización, técnicas de ejecución y cambios recomendados al interior de la empresa; en los Estudios Organizacionales las finalidades de la investigación son múltiples, pero en cualquier caso lo que interesa no es la generalización de un patrón o estándar de acción, sino la explicación de los procesos y hechos que particularizan y distinguen cada caso.

143

Entre las similitudes pueden señalarse: la recuperación de algunas herramientas analíticas proporcionadas por otras ciencias, aunque su uso sea diferente, por ejemplo, las provenientes de las matemáticas, la historia o la economía; aunque los Estudios Organizacionales se apoyan para su objeto de estudio de una gama más amplia de disciplinas como la Sociología, el Derecho, la Antropología y la Ecología. Otra semejanza es el uso de métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos en la investigación.⁴

En esta investigación se presenta un estudio de algunos modelos relevantes que combinan la investigación cuantitativa y cualitativa, y que son empleados en el análisis de la toma de decisiones en las organizaciones; particularmente se examinan tanto las características del análisis cualitativo como de los métodos de análisis multi-criterio. Asimismo, como ejemplo de aplicación de este último método se aborda el análisis para el estudio de las necesidades del sistema de salud en Cuba.

El documento se organiza de la siguiente forma: en la segunda sección, se presenta una revisión de las características, tipología y categorías de análisis de los métodos de investigación cualitativa en la Administración y en los Estudios Organizacionales; en la tercera sección se exponen las principales variantes de los enfoques mixtos (cualitativos y cuantitativos) del análisis multi-criterio; en la cuarta

⁴ En Ramírez, Vargas y de la Rosa (2011) se examina ampliamente el campo de estudio y las metodologías asociadas en la Administración y en los Estudios Organizacionales.

sección se introduce el análisis multi-criterio a través de su ejemplificación del sistema de salud en Cuba; y en la quinta sección se presentan algunas reflexiones finales.

1. Enfoques cualitativos y mixtos en el estudio de las organizaciones

El método utilizado en investigación está necesariamente vinculado con el propósito de la misma y con el enfoque paradigmático desde el que se aborda el problema de interés; para Burrell y Morgan (1979) la aproximación metodológica depende de la naturaleza ontológica, epistemológica y humana del problema de interés. La necesidad de abordar los problemas de investigación desde enfoques alternativos a los cuantitativos puede apreciarse al considerar toda la riqueza de los objetos de estudio; particularmente en Ibarra (2006) se expone que los estudios organizacionales se centran en el análisis de sistemas, procedimientos y acciones de instituciones y empresas públicas y privadas, en sus formas de transformación a partir de las relaciones que se establecen en la sociedad, especialmente se centran en “el cómo del poder”, es decir en las formas como los agentes sociales actúan para producir impactos económicos, sociales y culturales.⁵ Si bien no hay un acuerdo entre los paradigmas de investigación y éstos no son exclusivos de alguna ciencia social, pueden recuperarse al menos las siguientes variantes:⁶

- a) Funcionalismo. Este paradigma se considera la base de los estudios sociológicos y organizacionales tradicionales; intenta ser realista, positivista, determinista y nomotético; se caracteriza por su orientación pragmática, por la búsqueda de explicaciones racionales a los problemas sociales e incluso por el intento de aplicar los métodos de las ciencias naturales al estudio de lo social, desde que se considera que los hechos sociales pueden ser identificados, examinados y medidos casi al igual que los fenómenos químico – biológicos, además de que pretende encontrar reglas y parámetros objetivos (Burrell y Morgan, 1979: 26).
- b) Interpretativo. Este enfoque tiene su fundamento en los estudios sociológicos porque lo que se considera más relevante para el investigador, no es su pro-

⁵ También en Ibarra (2006) se explica que el rezago en los enfoques cualitativos para abordar el estudio de los problemas económicos y sociales en América Latina, encuentra su causa en los procesos históricos, sobre todo en la adopción de los patrones estándares de estudio. En su opinión, la categoría de “organización” resalta por su enfoque más bien neutral, en comparación con los términos de corporación, monopolio o burocracia.

⁶ Por ejemplo, Burrell y Morgan (1979) consideran los paradigmas de: funcionalismo, interpretativo, humanista-radical y estructuralista-radical; Ibarra (2006) distingue entre los paradigmas: estructural-funcional, estructural-radical, interpretativo y humanismo radical; en Mukhopadhyay y Gupta (2014) se clasifican en: positivista y post-positivista, interpretativo, estructuralista y crítico.

pia observación de los problemas sociales, sino el punto de vista de los actores directamente involucrados; el paradigma puede considerarse nominalista, voluntarista, anti-positivista e ideográfico, y entre sus propósitos destaca el estudio de los procesos como las personas construyen e identifican la realidad (Burrell y Morgan, 1979:31). Asimismo, este paradigma se asocia con la "investigación naturalista", que considera que los problemas sociales sólo pueden entenderse si se ubican en sus contextos, considerando la naturaleza de la vida social, para así tener una representación cercana de la realidad (Schwandt, 2007).

- c) Humanista radical. Este paradigma pretende desarrollar una aproximación sociológica del cambio radical desde el punto de vista subjetivo. Como el enfoque interpretativo, también tiende a ser nominalista, voluntarista, anti-positivista e ideográfico; sin embargo, resalta por su noción de que existen mecanismos de alienación que crean situaciones de "falsa conciencia" o deterioro e incomprensión de la realidad; asimismo, el paradigma utiliza frecuentemente categorías analíticas como "cambio radical", "modos de dominación", "emancipación", "deprivación" y "potencialidad" (Burrell y Morgan, 1979: 32).

145

El paradigma humanista radical ha encontrado una línea de estudio en lo que denominan "teoría anti-organización", a través de la cual buscan realizar una crítica a los enfoques tradicionales ortodoxos que resaltan la racionalidad y la finalidad económica; por ejemplo, en Donaldson (1995) se resaltan las insuficiencias de la teoría de la población-ecología, la teoría institucional, la teoría de la dependencia de recursos y la economía organizacional y de los costos de transacción.⁷

- d) Estructuralista radical. Este enfoque intenta también una aproximación sociológica del cambio radical, pero desde el punto de vista objetivo. Comparte las características metodológicas del funcionalismo, porque también puede considerársele como realista, positivista, determinista y nomotético; no obstante, su objeto es distinto, en lugar de buscar patrones de similitud en la integración y funcionamiento de las organizaciones, se busca explicar las diferencias, las contradicciones internas en las organizaciones y la presencia de conflictos estructurales" (Burrell y Morgan, 1979: 34).

⁷ En términos de los paradigmas propuestos por Burrell y Morgan, la teoría anti-organización del humanismo radical critica el paradigma funcionalista y el estructuralista.

1.1 Métodos y categorías del análisis cualitativo

Mientras que la investigación cuantitativa busca determinar relaciones de causalidad específicas, generalmente a través de pruebas de hipótesis, así como establecer patrones de tendencia en la dinámica de las variables relevantes, en el análisis cualitativo, los propósitos de la investigación son otros. En las ciencias sociales el enfoque cualitativo tiene los propósitos de explorar, describir, interpretar y explicar la realidad, también analiza variables de interés, pero éstas no necesariamente son de tipo cuantitativo, sino que se refieren a situaciones contextuales. La diferencia entre ambos tipos de investigación se clarifica cuando se plantean las preguntas de investigación. En el caso de la cuantitativa se buscan respuestas a cuánto, en qué medida, o de qué forma; mientras que en la cualitativa se responde a cuestiones como de qué manera, en qué sentido o por qué (Herrera y López, 2009).

146

La investigación cualitativa se apoya de varias técnicas o herramientas para la recuperación de información, entre ellas destacan: la entrevista en sus múltiples variantes, individual o colectiva, y presencial o a través de algún medio de telecomunicación, y cuya ventaja principal es que el investigador dirige la atención del entrevistado hacia el aspecto de interés, pero como limitación resalta el sesgo de las respuestas o el velo en el contenido de éstas de acuerdo con el punto de vista del entrevistado; la observación, que puede ser participativa cuando el investigador juega un rol adicional en el contexto, o no participativa si se mantiene al margen de la situación, la ventaja principal es el contacto directo que se alcanza en el escenario de análisis, aunque también puede ocurrir que se distorsione o restrinja la acción de los actores ante la presencia del investigador; y el análisis documental y el material audiovisual, que incluye la recopilación de estudios y testimonios de otros investigadores, lo que permite recuperar contenidos no examinados y puntos de vista alternativos. En la práctica, el análisis cualitativo se enriquece con el uso conjunto de algunas de estas herramientas (Ariza y Velasco, 2012).

Entre los métodos de la investigación cualitativa destacan: la Etnografía, que estudia la cultura o la forma de vida de un grupo social, lo que incluye por ejemplo la forma cómo organizan sus procesos políticos, cómo gestionan sus recursos y cómo construyen sus políticas públicas, al respecto destacan los trabajos de Boyle (1994), Hamera (2011), Savage (2000) y Goodson y Vassar (2011); los Estudios de caso, en los que se realiza un análisis profundo acerca de una situación particular que acontece en un grupo o una institución; el análisis de incidentes críticos, donde se estudian los casos que sobresalen por tratarse de situaciones atípicas o extraordinarias; el Análisis del discurso, en donde se estudian los procesos de construcción del contexto y de la realidad a partir del lenguaje y la interpretación que realizan los actores participantes; y la Teoría Fundamentada en Datos (*Grounded Theory*), en la que se busca sostener los análisis a partir de la evidencia empírica cualitativa y cuantitativa recuperada (Stern, 1994).

Algunas de las categorías utilizadas en el análisis cualitativo son:

- a) Contextualización. Implica la descripción del escenario analítico en el que acontece la situación que se analiza, incluye los hechos económicos, sociales, políticos y culturales, así como la identificación de los actores involucrados, tanto de los afectados directamente como de los que pudieran tener un interés indirecto. Esta descripción por lo general no es estática sino que debería incluir las particularidades que conducen a la transformación temporal del espacio.
- b) Enmarcamiento (*Framing*). Es la perspectiva que cada actor en lo individual, o cada grupo social como colectividad, tienen respecto a una situación o problema. Para cada hecho social, existen múltiples enmarcamientos, tantos como puntos de vista sobre el mismo. Cada uno de ellos proporciona una explicación distinta a un problema, observa distintas causas, efectos y medios de solución, e incluso en cada perspectiva es posible notar un lenguaje de valoración distinto; para el análisis cualitativo es conveniente la recuperación de las perspectivas que son alternativas y contrarias para estar en condiciones de ofrecer explicaciones más amplias y neutrales. Por ejemplo, pueden consultarse los trabajos de Gómez y Robledo (2001), Valencia *et al* (2011) y Valencia *et al* (2013).
- c) Inmersión. Consiste en la participación total del investigador en el escenario de análisis, de modo que se involucra completamente en la situación problema; el estudio se enriquece con la interacción directa con los miembros de las comunidades o de las organizaciones, y con la apreciación de las formas como se construyen los procesos o se toman las decisiones.
- d) Perspectivas *Emic* y *Etic*. Estos enfoques, de mayor utilización en la sociología y la antropología, se refieren a la forma de abordar un problema. En el caso *Emic*, se plantea la observación del problema “desde afuera”, intentándolo ubicar en esquemas externos previamente elaborados por el investigador o por la teoría, de hecho, las categorías y unidades de análisis son generales y se conocen antes de estudiar un caso particular; para el análisis *Emic*, los elementos individuales pueden entenderse por separado, son absolutos, generales y mensurables, y pueden arrojar resultados parciales sobre la realidad. En cambio, la perspectiva *Etic* considera necesario observar un problema “desde dentro” para reconocer nuevas categorías y la emergencia de conceptos propios de la situación; los elementos individuales sólo se entienden si son ubicados en un contexto y si hay una comprensión de las relaciones que mantienen como parte de un sistema (Reynoso, 1998).

- e) Reflexividad. Es un proceso en el cual el investigador realiza un ejercicio de auto-conciencia para valorar su papel en la investigación y para valorar su intervención; también permite examinar la contribución del trabajo, el alcance de ésta en la explicación o solución de problemas, y evaluar su metodología en cuanto a coherencia y posibles aportaciones (Finlay, 2002).
- f) Descripción densa. Es una extensión de la contextualización, aunque se describen los escenarios analíticos y se identifica a los actores participantes, también se incluye el análisis del problema considerando la apreciación de otros investigadores o los marcos teóricos disponibles; este tipo de trabajo es una aportación sustantiva a la construcción de campos de estudio y al enriquecimiento de las teorías (Malagón, 2014).

148

1.2 Desafíos y tensiones del análisis cualitativo

La investigación cualitativa enfrenta algunos retos que han propiciado cierta reticencia de su aplicación en las ciencias sociales, exceptuando los casos de la sociología o la antropología. De acuerdo con Lincoln y Cannella (2004), parte de las reservas hacia las nuevas metodologías derivan de posiciones conservadoras en las ciencias, que asocian el análisis cualitativo a posiciones radicales o a campos insuficientemente conocidos, como por ejemplo, las corrientes feministas, post-modernistas, o post-estructuralistas; hay también oposición porque se considera que los elementos de subjetividad presentes en la investigación le restan rigor e introducen sesgos, además de que vuelven inviable la reproducción exacta de los métodos o de los estudios, precisamente ignorando que en la particularidad de los estudios se encuentra la riqueza de los mismos y que la pretensión no es de ningún modo la generalización de patrones o soluciones; una tercera oposición resalta que el uso de términos para el análisis tales como conflicto, justicia, democracia, ética, participación social o responsabilidad pública, restan validez a las investigaciones porque no hay consenso en su significado ni en los elementos que se incluyen en tales conceptos, esto puede incluso limitar la comparabilidad de los estudios, si no hay homogeneidad en el sentido con que tales términos son empleados; y finalmente, para Lincoln y Cannella (2004), hay reticencia porque hay investigaciones que parecería están apoyadas y son construidas para favorecer una causa, de modo que se emplean los métodos y se señala precisamente lo que se quiere mostrar.

Freeman *et al* (2007), se refieren a las tensiones que deben superar las metodologías cualitativas, entre ellas destacan: la innovación *versus* la convencionalidad, que también se orientan a la contraposición entre explorar nuevos métodos o la postura conservadora de la ciencia; la satisfacción de requisitos tradicionales de evaluación en la calidad de las investigaciones como son la validez, el rigor, la verosimilitud, la verificación, la credibilidad y la relevancia; la defensa de la ar-

gumentación y la interpretación como nuevas herramientas; y la posibilidad de la generalización y la construcción de teorías a partir de la evidencia analizada.

2. Métodos cualitativos y cuantitativos: el análisis multi-criterio

El método de análisis multi-criterio se basa en la recopilación de información cuantitativa y cualitativa respecto a las características, categorías y atributos de un problema de interés. Lo interesante de este tipo de investigaciones es que buscan formar una representación completa del problema atendiendo a sus diferentes elementos involucrados, y sin la pretensión de reducirlos a un índice o una unidad de valoración específica. Además el análisis multi-criterio combina propósitos de investigación para la explicación de hechos y para la evaluación de situaciones específicas o incluso de programas o acciones particulares, con objetivos pragmáticos para la toma de decisiones y el diseño de instrumentos para su valoración. Estos elementos explican los distintos problemas sociales sean estudiados desde la multi-disciplina y con claro sentido participativo de todos los agentes involucrados (Munda, 2004: 670).

149

2.1. Bases y elementos del análisis multi-criterio

La investigación basada en estos métodos se centra en el reconocimiento de al menos los siguientes fundamentos metodológicos: la complejidad de la realidad que se desea explicar, lo que propicia la necesidad de incorporar nuevas herramientas de análisis; la inconmensurabilidad de los atributos y características del contexto, aunque algunos son medibles, otros más bien son difusos o de tipo cualitativo; el carácter multi-dimensional de un problema, porque pueden reconocerse elementos sociales, económicos, políticos, culturales y ambientales que inciden en él; las múltiples escalas en las que puede examinarse un problema, desde la esfera institucional hasta el ámbito global; la participación social en la construcción de las decisiones y en la evaluación de las políticas públicas;⁸ y consideraciones éticas respecto a la aportación de las investigaciones en la atención de las necesidades sociales. Conviene destacar que el análisis multi-criterio aborda la toma de decisiones desde una óptica distinta a la tradicional como lo es el análisis costo-beneficio; en el Cuadro 1 se presenta una comparación de los elementos del proceso de decisión en ambos enfoques, y en el Cuadro 2, se presentan los conceptos utilizados en el análisis multi-criterio.

⁸ En este aspecto, el análisis multi-criterio prioriza la construcción de programas y diseño de políticas a partir de consultas a la población, en lo que se conoce como un esquema "bottom-up" o "desde abajo", en lugar del diseño de políticas tipo "top-down" o impuestas "desde arriba" por los expertos.

Cuadro 1
Comparación del análisis costo-beneficio y del análisis multi-criterio

Análisis costo-beneficio	Análisis multi-criterio
El objetivo consiste en obtener soluciones que permitan maximizar beneficios o minimizar costos.	El objetivo es el seguimiento de los procesos en la toma de decisiones, no la obtención de una solución óptima.
El análisis es principalmente cuantitativo.	El análisis combina elementos cualitativos y cuantitativos.
Las variables relevantes en el estudio son las de carácter económico, sobre todo, precios de mercado y tasas de interés.	Las variables involucradas incluyen los gustos, preferencias, valores, costumbres e ideologías; incluso consideraciones políticas, legales y ambientales.
El estudio incluye solamente a los participantes directos del caso o del proyecto; puede realizarse de forma externa al contexto.	El estudio debe realizarse in situ, considerando a todos los participantes involucrados.
La selección de una acción o proyecto se basa en los resultados de la evaluación económica, en términos de costos, ingresos, beneficios y rentabilidad.	La selección de las alternativas considera los procesos seguidos, los intereses de todas las partes involucradas, el contexto del caso, los impactos previsibles y elementos de transparencia y rendición de cuentas.
La evaluación se basa en cuantificar los resultados, es decir, los indicadores de evaluación miden resultados o el alcance de los objetivos.	La evaluación es cíclica, se realiza en el diseño, en la ejecución y al finalizar un proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2
Conceptos utilizados en el análisis multi-criterio

Término	Definición
Dimensión	Se trata de los ámbitos que deben incluirse para el análisis, por ejemplo, los ámbitos económico, social, político, cultural y ambiental. Idealmente deben incluirse varios de ellos.
Objetivo	Se refiere a la orientación del cambio deseado, por ejemplo, la reducción de la morbilidad, la reducción de enfermedades endémicas o la cobertura universal de los sistemas de salud.
Escala	Indica el nivel de extensión o profundidad en el que se examina un problema o en el que se pretenden generar impactos de una política o programa, pudiera tratarse a nivel internacional, regional o institucional.
Actores	Son las personas o instituciones participantes en un problema, la investigación y las decisiones resultantes pueden resultarles benéficas o perjudiciales; los participantes pueden tener una intervención directa o indirecta y apoyar o limitar las acciones sugeridas por la investigación.
Atributos o criterios	Son las características que se pretende medir, evaluar o valorar con la finalidad de estimar el grado de cumplimiento de los objetivos. Algunos permiten una evaluación cuantitativa y otros sólo la evaluación cualitativa.
Jerarquías	Se refiere a la ordenación de las prioridades en cuanto a la definición de los elementos y las acciones que permiten avanzar en el logro de los objetivos, la jerarquización se define evaluando qué aporta cada acción al objetivo, o cuál alternativa nos acerca más a la solución deseada.
Evaluación de criterios o estandarización	Son los métodos para la comparación de criterios, la integración de indicadores cuantitativos y cualitativos y la asignación de ponderaciones entre ellos en función del problema o la necesidad que se investiga.

151

Fuente: Elaboración propia.

2.2 Variantes del análisis multi-criterio

Los diferentes métodos de análisis multi-criterio se distinguen entre sí por la finalidad de la investigación, por los elementos que se toman como referencia para la jerarquización de necesidades o propósitos, y de acuerdo con los procedimientos de agregación de criterios y valoración de categorías. La primera versión conocida es el enfoque básico de la Toma de Decisiones Multi-Criterio (MCDA, *Multi-Criteria Decision Aid* o MCDM, *Multi-Criteria Decision Making*), desarrollada por aportes de Arrow y Raynaud (1986) y Roy (1990) que intenta modelar con métodos cuantitativos el proceso de elección de los individuos o de un grupo de agentes, de forma que en la solución sean consideradas sus preferencias subjetivas. Es importante resaltar que para el enfoque es más relevante validar el seguimiento del proceso de toma de decisiones, que en encontrar una solución óptima como ocurre en los métodos tradicionales (Munda, 2004).

Para Banville *et al* (1998), en el proceso es esencial el reconocimiento de la inclusión de los distintos actores, los que deberían tomar parte en el diagnóstico, el diseño, la toma de decisiones y la evaluación de programas y políticas; además es necesaria la incorporación de mecanismos de transparencia en la ejecución, esto los conduce a la propuesta de la Evaluación Participativa Multi-Criterio (SMCDA, *Stakeholder Multi-Criteria Decision Aid* o PMCE *Participative Multi-Criteria Evaluation*). Un tercer enfoque es la evaluación Social Multi-Criterio (SMCE, *Social Multi-Criteria Evaluation*), propuesta por Munda (2004) destaca por la incorporación de criterios sociales y de sostenibilidad, además de las restricciones económicas y de mercado, lo que tiene gran relevancia en el estudio de conflictos ambientales; entre los elementos de sostenibilidad destaca el principio precautorio, de acuerdo con el cual es más relevante decidir priorizando la conservación ambiental que maximizando los beneficios económicos (Munda, 2004).

152

De acuerdo con la jerarquización de prioridades y los procedimientos para la agregación de criterios destacan los siguientes métodos:

- a) ELECTRE (*Elimination Et Choix Traduisent la Réalité*, o *Elimination and Choice Expressing Reality*). Las diferentes versiones de este método consideran la ordenación de las preferencias con base en el establecimiento de relaciones de concordancia o discordancia entre los atributos. El principal aporte de este método es el uso de una "categoría superior" que permite definir una elección cuando existen dudas porque los criterios de preferencia no son claros, por ejemplo, cuando existe preferencia débil entre dos opciones del tipo "A es tan preferido que B" (Roy, 1996).
- b) AHP (*Analytic Hierarchy Process*). Este método ordena los diferentes criterios por preferencia, y mide la consistencia lógica de los juicios para validar las decisiones, esto último probando el cumplimiento de la transitividad y la proporcionalidad al ordenar por pares cada uno de los criterios o atributos (Pacheco y Contreras, 2008).
- c) ANP (*Analytic Network Process*). Es un método casi similar al AHP, excepto porque los criterios o atributos que se ordenan no necesariamente son independientes entre sí, por ello se prefiere su clasificación por grupos afines (*clusters*).
- d) TOPSIS (*Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution*). Este método ordena las preferencias con base en su relación de cercanía con la solución que se considera ideal, de modo que las alternativas elegidas son las más próximas a la situación ideal. El enfoque destaca porque incluye atributos que se asocian con variables lingüísticas y cuya ordenación es más

sencilla para el investigador, por ejemplo el atributo de “edad” que puede valorarse con los términos “joven”, “no muy joven”, “viejo”, etc. (García y Lamata, 2010).

3. El sistema de salud en Cuba

En el área de la salud, la utilización de los análisis multi-criterio es sumamente amplia tanto para el diseño de políticas públicas, como para la determinación de criterios de aplicación y en la evaluación de programas; además su aplicación incluye diferentes escalas de análisis, pueden considerarse desde los sistemas de salud a nivel global o al interior de una región o país, hasta casos particulares como la organización y esquemas de operación en una institución médica, o bien la factibilidad de esquemas prevención o de tratamiento de alguna enfermedad.

153

El análisis multi-criterio requiere las siguientes fases para un estudio: definición del problema, identificación de actores, construcción de una estructura de criterios, identificación de alternativas factibles, construcción del modelo jerárquico, introducción de juicios de valor, síntesis de resultados y validación de decisiones (Pacheco y Contreras, 2008: 69).

Como ejemplo de abordaje se introduce el siguiente problema: “Mejoramiento de la eficiencia en el sistema nacional de atención a la salud de Cuba”. Si quisiéramos evaluar la eficiencia de las políticas actuales para la atención de la salud y establecer acciones para su mejoramiento, tendríamos en principio que identificar el esquema general como se organiza el sistema de salud, lo cual a su vez nos permitirá identificar a los actores participantes. En el Diagrama 1 se ilustran los componentes del sistema de salud en Cuba y se incluye a los actores participantes; es importante resaltar que entre los actores se considera tanto al gobierno, como a las instituciones de salud de tercer nivel (prioritariamente hospitales de alta especialización), el personal médico y sanitario, la población beneficiada, centros educativos, organizaciones comunitarias que apoyan la atención a la salud y empresas.

Una fase esencial en la metodología sugerida es la construcción de una estructura jerárquica apropiada; en este caso, lo que interesa es conceptualizar cómo se entiende la eficiencia y reconocer cuáles son los criterios bajo los que se ha constituido el sistema de salud.

A partir de 1960 se establece en Cuba un sistema de salud único, gratuito y de cobertura universal,⁹ que se encuentra centralmente planificado por el Estado y el órgano rector del país que es la Asamblea del Poder Popular, encargada de coordinar y controlar a diversos organismos subordinados, entre ellos el Ministerio de

⁹ De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), un sistema de salud universal es el que asegura que todas las personas reciban los servicios sanitarios que necesitan, sin tener que pasar penurias financieras para pagarlos.

Salud Pública (MINSAP), el cual coordina las unidades de subordinación nacional, provincial y municipal.

Las unidades de subordinación nacional pertenecen al tercer nivel de atención, donde se atienden principalmente problemas de salud de alta complejidad. En este nivel de alta especialización se aplica tecnología avanzada y especializada para diagnosticar, investigar y establecer un tratamiento que reduzca la prevalencia de las enfermedades y evite la muerte prematura de las personas. Las instituciones que se encuentran en este nivel de atención son hospitales, institutos y facultades de ciencias médicas, empresas y centros de educación médica.

Las unidades de subordinación provincial pertenecen al segundo nivel de atención, se encargan de acciones de promoción y prevención de la salud. En estas unidades se brindan servicios menos complejos que en el nivel terciario y se atienden a los individuos de acuerdo a su edad y sexo. El primer nivel de atención está constituido por las unidades de subordinación municipal que se encargan de resolver las enfermedades de la salud de la comunidad. Tanto las unidades de subordinación provincial como la municipal están integradas por los hospitales, bancos de sangre, centro de higiene y epidemiología, centro de formadores de profesionales, técnicos de nivel medio, hogares maternos y de ancianos, policlínicos y por las clínicas de estomatología.

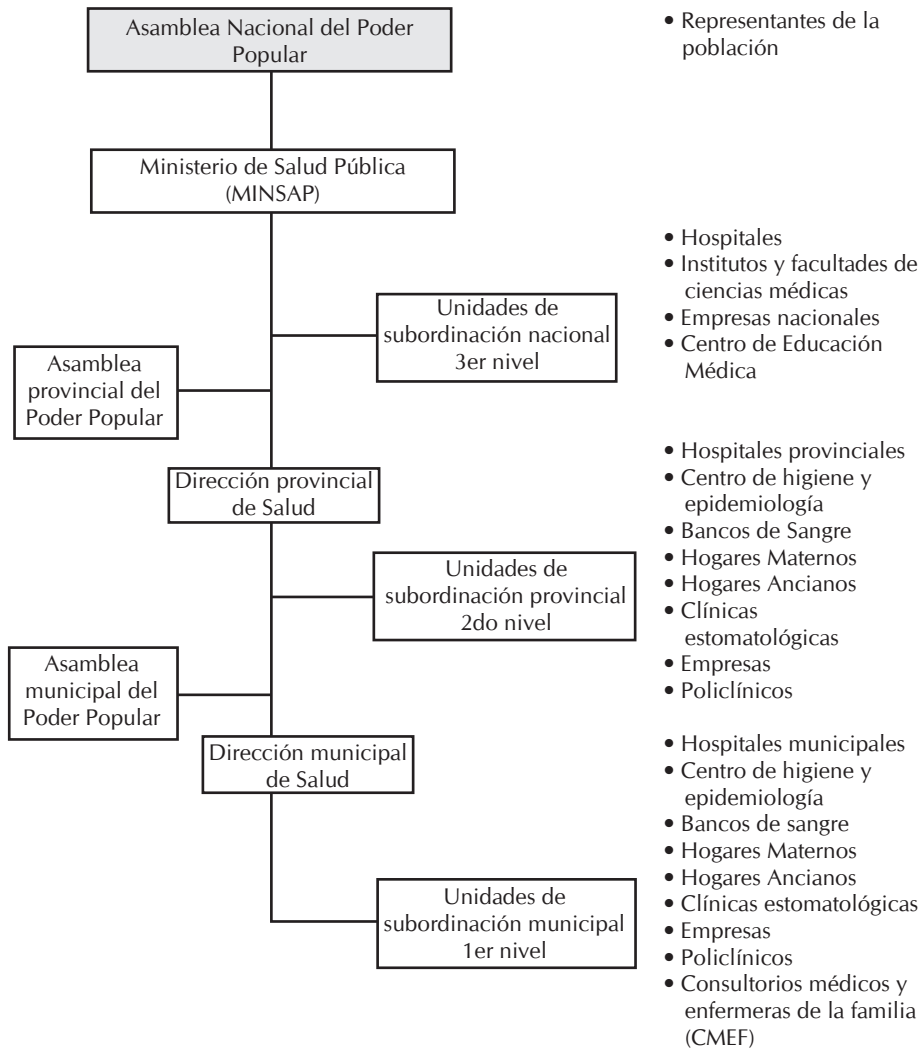
El sistema de salud cubano se rige por 7 principios que se enlistan a continuación:

- Carácter estatal y social de la medicina
- Accesibilidad y gratuidad de los servicios
- Orientación profiláctica
- Aplicación adecuada de los adelantos de la ciencia y la técnica
- Participación de la comunidad e intersectorialidad
- Colaboración internacional
- Centralización normativa y descentralización ejecutiva (INFOMED, 2015)

El artículo 50° de la Constitución de la República de Cuba establece que todas las personas tienen derecho a que se atienda y se proteja su salud, lo que es garantizado por el Estado con la prestación de la asistencia médica y hospitalaria gratuita mediante la red de instalaciones de servicio médico. El Sistema Nacional de Salud de Cuba otorga acceso libre e igualitario al 100% de la población a sus pro-

gramas y servicios de salud, por lo que el acceso no está condicionado al nivel de ingresos, al empleo de las personas en la economía o alguna afiliación a un seguro.

Diagrama 1
Estructura del sistema nacional de salud en Cuba



El Ministerio de Salud Pública ha establecido diversas estrategias que se apoyan en diferentes programas para disminuir los problemas de salud de la población cubana e impedir las desigualdades sociales. Las estrategias fundamentales del sistema de salud cubano son: la reorientación del sistema hacia la atención primaria, el fortalecimiento de la atención hospitalaria, la promoción de la investigación y del desarrollo de programas de alta tecnología, y el avance y adecuación de programas medicamentos, medicina natural y tradicional. Los principales programas para la atención a la salud son: el Programa Materno – Infantil (PAMI) que atiende a mujeres embarazadas y niños de hasta 1 año de edad; el Programa de Control de Enfermedades Crónicas no Trasmisibles, en el que se incluye el control de enfermedades cardiovasculares, el cáncer, la diabetes y las enfermedades respiratorias crónicas; el Programa de Control de Enfermedades transmisibles que busca reducir los casos de enfermedades como tuberculosis, VIH/sida, rabia, etc.; y el Programa Integral de Atención al Adulto Mayor que garantiza la salud y la asistencia social para los adultos mayores y el disfrute de una vejez con óptima calidad de vida (INFOMED, 2015).

156

Cuadro 3
Principales causas de muerte en Cuba en los años 2000 y 2014

Causas	2000 Casos	Tasa*	%	2014 Casos	Tasa*	%
Tumores malignos	16,426	146.8	24.94	23,729	212.6	29.6
Enfermedades del corazón	20,258	181.1	30.75	23,626	211.6	29.5
Enfermedades cerebrovasculares	8,143	72.8	12.36	9,256	82.9	11.6
Influenza y neumonía	5735	51.3	8.71	6,280	56.3	7.8
Accidentes	4,955	44.3	7.52	5,252	47	6.6
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores	2,347	21	3.56	3,938	35.3	4.9
Enfermedades de las arterias, arteriolas y vasos capilares	3,687	33	5.60	2,921	26.2	3.6
Diabetes mellitus	1490	13.3	2.26	2,210	19.8	2.8
Lesiones auto-infligidas intencionalmente	1,845	16.5	2.80	1,430	12.8	1.8
Cirrosis y otras enfermedades crónicas del hígado	988	8.8	1.50	1,420	12.7	1.8
Total	65,874	589	100	80,062	717	100

Nota: *Tasa por cada 100,000 habitantes

Fuente: Elaboración propia con datos del Anuario Estadístico de Salud de Cuba de 2000 y 2014.

En el Cuadro 3 se presenta una síntesis de las principales causas de muerte por enfermedad en Cuba en los años 2000 y 2014. Como puede observarse, destacan las enfermedades crónicas no transmisibles cuyo número de casos se incrementó en el periodo. De acuerdo con el Anuario Estadístico de la Salud, en el año 2014 en Cuba los servicios médicos se brindaron a través de una red de 152 hospitales, 13 institutos de investigación, 451 policlínicos, 111 clínicas estomatológicas, 138 hogares maternos y 25 bancos de sangre. La asistencia social, se brindó en 143 hogares de ancianos, 247 casas de abuelos y 30 hogares de impedidos (INFOMED, 2015). Algunas instituciones que brindan asistencia médica y social se han cancelado debido a la escasez de recursos que enfrenta el país derivado de los problemas económicos (véase Cuadro 4).

157

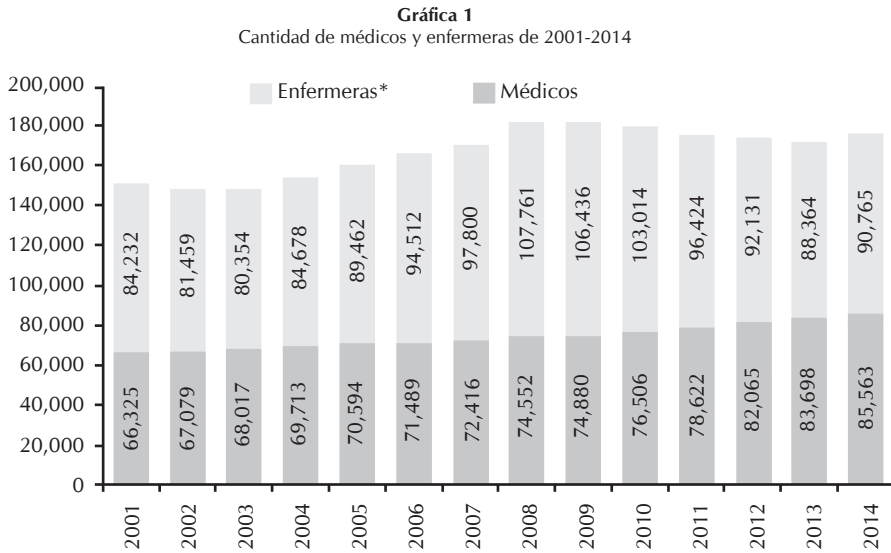
Cuadro 4
Unidades de asistencia médica y social del año 2006-2014

Unidades	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Asistencia Médica									
Total de Hospitales*	243	222	217	219	215	161	152	152	152
Institutos de Investigación	13	13	13	13	14	14	13	13	13
Policlínicos	473	491	499	498	488	452	452	451	451
Clínicas estomatológicas	164	165	160	158	158	126	118	118	111
Hogares Maternos	291	309	335	338	336	143	150	142	138
Bancos de Sangre	26	25	26	26	26	26	27	27	25
Asistencia social									
Hogares de Ancianos	142	144	156	156	155	124	144	144	143
Casas de Abuelos	219	226	229	233	234	224	233	246	247
Hogares de impedidos	37	37	35	35	34	31	31	30	30

Fuente: Elaboración con datos del Anuario Estadístico de Salud de Cuba de 2006-2014.

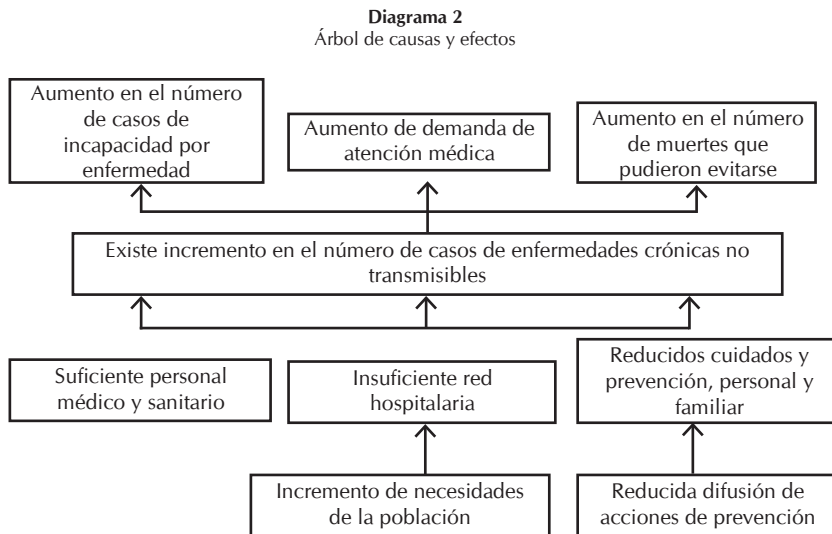
*Incluye los hospitales militares e instituciones privadas.

En Cuba por cada 10 000 habitantes existen aproximadamente 76.6 médicos, y existen 81.3 enfermeras por cada 10 000 habitantes. En el año 2014, el número total de médicos y de enfermeras fue de 85,563 y 90,765 respectivamente (Gráfica 1).



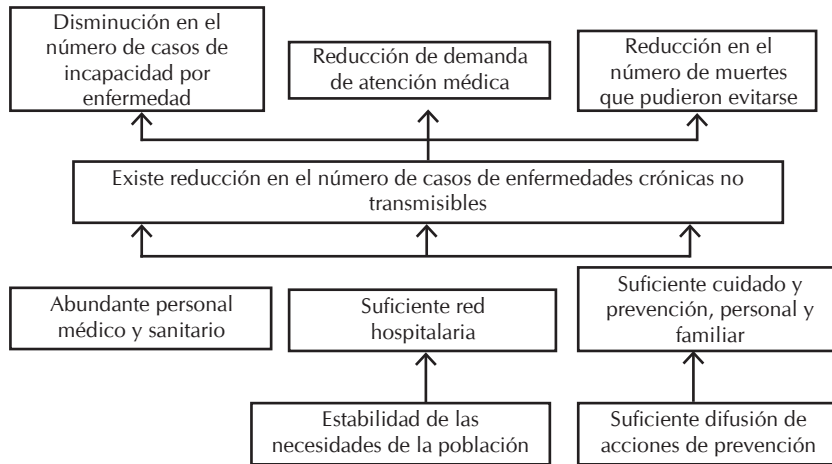
Fuente: Elaboración propia con datos del Anuario Estadístico de Salud de Cuba 2001-2014

Estos datos nos permiten delimitar el problema de interés mediante la construcción del Árbol de causas y efectos que se muestra en el Diagrama 2, así como la identificación de los medios y fines que se ilustra en el Diagrama 3; es importante notar que las causas y efectos se convierten en medios y fines porque cada uno de los elementos que inciden en el problema se espera se transformen en una situación positiva.



Fuente: Elaboración propia.

Diagrama 3
Árbol de medios y fines

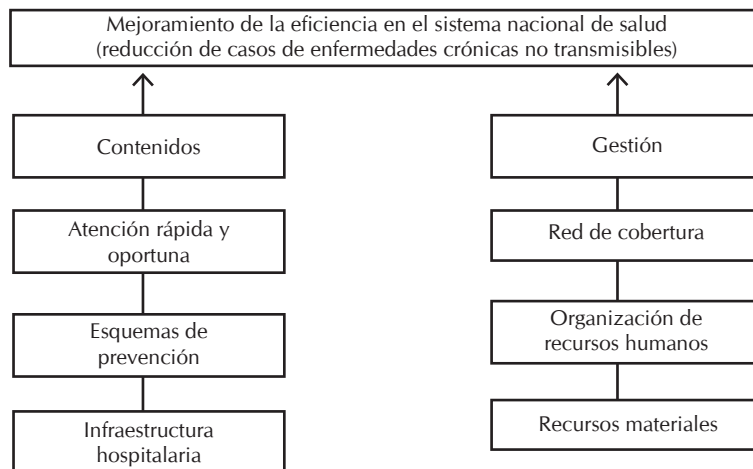


159

Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificado el problema puede construirse una estructura jerárquica que priorice criterios como la que se muestra en el Diagrama 4. Uno de los aportes de la metodología multi-criterio es precisamente la definición de los criterios que se desean priorizar. Aunque aquí se ejemplifica de forma sintética su construcción, en la práctica estos criterios deberían definirse por acuerdo entre los actores involucrados, porque son ellos los que ejecutarán las estrategias y resultarán beneficiados.

Diagrama 4
Estructura jerárquica de criterios



Fuente: Elaboración propia.

En el Diagrama 4 se señalan dos criterios básicos de elección, aquellos que se refieren al contenido de los programas de salud, y los que se refieren a la gestión del sistema de salud, cada uno de ellos tiene a su vez sub-criterios (no acomodados por importancia); ambos deben ordenarse en función de las preferencias de la población y verificarse que se cumplan las propiedades de transitividad y proporcionalidad. La ordenación es siempre subjetiva y cualitativa porque depende de las preferencias de los actores involucrados, además de que fácilmente puede establecerse una relación de mayor o menor preferencia entre dos opciones, pero lo difícil es precisar cuánto más se prefiere una opción a otra.

Una vez especificados los criterios y ordenados o ponderados de acuerdo a los intereses de la población, la elección de las alternativas viables que desarrollen o mejoren cada uno de ellos depende de su comparación con ciertos atributos, los que se valoran de acuerdo a alguna escala definida por el investigador (Pacheco y Contreras, 2008). Por ejemplo, en nuestro caso convendría evaluar la pertinencia o la acción que mejor se ajuste a reducir la deficiencia en el área de atención, el alcance o la vigencia en el largo plazo de una acción, la calidad en cuanto a la solución eficiente y eficaz, la integración con otros programas y la coordinación inter-institucional, la factibilidad técnica y financiera para ejecutar las acciones y el grado de aceptabilidad de la acción por parte de la población.

Reflexiones finales

En este documento se ha presentado un esquema de las posibilidades de análisis cualitativo y mixto (cuantitativo y cualitativo) en la investigación en las ciencias sociales, particularmente en la Administración y en los Estudios Organizacionales. Al igual que la amplia gama de líneas de investigación de esas ciencias, se revela también la amplia riqueza de métodos y herramientas que pueden emplearse para explicar los hechos, problemas o necesidades detectados, así como en el diseño de propuestas útiles socialmente. Consideramos que es oportuno resaltar que los elementos de reticencia u oposición para la adopción de metodologías cualitativas no deben desincentivar el trabajo que se realice bajo estos enfoques, ni debería inducir a pretender los objetivos de la investigación tradicional (como la generalización o la contrastación de hipótesis), en todo caso, deben verse como retos y oportunidades para evidenciar que en la riqueza de las explicaciones y en las propuestas oportunas de intervención se encuentra la calidad de las investigaciones.

A modo de ejemplo del análisis multi-criterio, se presentó el caso del Sistema de Salud de la República de Cuba, para el que a partir de su contextualización y diagnóstico se definieron los criterios relevantes que pueden conducir a la priorización de alternativas para garantizar la atención a la salud y con ello satisfacer las necesidades de la población.

Bibliografía

- Ariza, Marina y Laura Velasco, coords. (2012), *Métodos cualitativos y su aplicación empírica. Por los caminos de la investigación sobre migración internacional*, UNAM – Colegio de la Frontera Norte, México.
- Arrow, Kenneth J. y Hervé Raynaud (1986), *Social Choice and Multi-Criterion Decision Making*, MIT Press, Estados Unidos.
- Banville, Claude, Maurice Landry, Jean-Marc Martel y Christèle Boulaire (1998), "A Stakeholder Approach to MCDA", *Systems Research and Behavioral Science*, Vol. 15, No. 1, pp. 15-32.
- Boyle, Joyceen S. (1994), "Styles of Ethnography", en Janice M. Morse (ed.) *Critical Issues in Qualitative Research Methods*, SAGE, Estados Unidos, pp. 159-186.
- Burrell, Gibson y Gareth Morgan (1979), *Sociological Paradigms an Organisational Analysis. Elements of the Sociology of Corporate Life*, Heineman Educational Books Inc., Estados Unidos.
- Denzin, Norman K. y Yvonna Lincoln, eds. (2011), *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, SAGE, Estados Unidos.
- Donaldson, Lex (1995), *American Anti-Management Theories of Organization. A Critique of Paradigm Proliferation*, Cambridge Studies in Management, Cambridge University Press, Estados Unidos.
- Fernández, Martha Margarita y Guillermo Ramírez Martínez (2014), "Administración y estudios organizacionales: de las orillas a las orillas", *Administración y Organizaciones*, No. 32, pp. 55-69.
- Finlay, Linda (2002), "Outing the Researcher: The Provenance, Process, and Practice of Reflexivity", *Qualitative Health Research*, Vol. 12, No. 4, pp. 531-545.
- Freeman, Melissa, Kathleen de Marrais, Judith Preissle, Kathryn Roulston, y Elizabeth A. St. Pierre (2007), "Standards of Evidence in Qualitative Research: An Incitement to Discourse", *Educational Researcher*, Vol. 36, No. 1, pp. 25-32.
- García Cascales, M. Socorro y M. Teresa Lamata (2010), "Nueva aproximación al método Topsis difuso con etiquetas lingüísticas", documento de trabajo presentado en el XV Congreso Español sobre Tecnologías y Lógica Fuzzy, Huelva, España.

Gómez, Andrea y Andrés Robledo (2001), "Efectos del enmarcamiento en la toma de decisiones en juegos de azar", *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, No. 26, pp. 19-31.

Goodson, Leigh y Matt Vassar (2011), "An Overview of Ethnography in Healthcare and Medical Education Research", *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, Vol. 8, No. 4. Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3100516/>

Hamera, Judith (2011), "Performance Ethnography", en Norman K. Denzin y Yvonna Lincoln, eds. (2011), *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, SAGE, Estados Unidos.

162

Ibarra Colado, Eduardo (2006), "¿Estudios Organizacionales en América Latina? Transitando del centro hacia las orillas" en Enrique de la Garza Toledo y Edgar Belmont Cortés (Coords.) *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*, Antrophos Editorial.

Lincoln, Yvonna S. y Gaile S. Cannella (2004), "Qualitative Research, Power, and the Radical Right", *Qualitative Inquiry*, Vol. 10, No. 2, pp. 175-201.

López Herrera, Francisco y Héctor Salas Harms (2009), "Investigación cualitativa en Administración", *Cinta Moebio*, No. 35, pp. 128-145.

Malagón Maldonado, G. (2014), "Qualitative Research in Health Design", *Health Environments Research & Design Journal*, Vol. 74, No. 4, pp. 120-134.

Mukhopadhyay, Sandip y Rajen K. Gupta (2014), "Survey of Qualitative Research Methodology in Strategy Research and Implication for Indian Researchers", *Critical Review of Literature*, Vol. 18, No. 2, pp. 109-123.

Munda, Giuseppe (2004), "Social Multi-Criteria Evaluation: Methodological Foundations and Operational Consequences", *European Journal of Operational Research*, Vol. 158, pp. 662-677.

Munda, Giuseppe (2006), "Social Multi-Criteria Evaluation for Urban Sustainability Policies", *Land Use Policy*, Vol. 23, No. 1, pp. 86-94.

Munda, Giuseppe (2008), *Social Multi-Criteria Evaluation for a Sustainable Economy*, Springer, Estados Unidos.

- Pacheco, Juan Francisco y Eduardo Contreras (2008), *Manual metodológico de evaluación multicriterio para programas y proyectos*, ILPES-CEPAL, Santiago de Chile.
- Ramírez Martínez, Guillermo, Germán Vargas Larios y Ayuzabet de la Rosa Albuquerque (2011), "Estudios organizacionales y administración. Contrastes y complementariedades: caminando hacia el eslabón perdido", *Revista Electrónica Forum Doctoral*, No. 3, pp. 7-54.
- Reynoso, Carlos (1998), "Corrientes en antropología contemporánea", documento de trabajo, Universidad de Buenos Aires.
- Roy, Bernard (1990), "Decision Aid and Decision Making" en Bana e Costa, Carlos A. (ed.), *Readings in multiple Criteria Decision Aid*, Springer-Verlag, Alemania, pp. 17-35.
- Roy, Bernard (1996), *Multicriteria Methodology for Decision Aiding*, Springer-Verlag, Estados Unidos.
- Savage, Jan (2000), "Ethnography and Health Care", *British Medical Journal*, Vol. 321, No, 7273, pp. 1400–1402.
- Schwandt, Thomas (2007), "Naturalistic Inquiry", *The SAGE Dictionary of Qualitative Inquiry*, SAGE Publications Inc. Nueva York.
- Stern, Phyllis Noerager (1994), "Eroding Grounded Theory", en Janice M. Morse (ed.) *Critical Issues in Qualitative Research Methods*, SAGE, Estados Unidos, pp. 212-223.
- Valencia, José Francisco, Lorena Gil de Montes, Garbiñe Ortiz, Maider Larrañaga y Nahia Idoyaga (2010), "Enmarcamiento y el rechazo o aceptación de los aspectos generales y específicos de la Ley de Igualdad de Género en España: representaciones sociales y regulaciones normativas", *Revista de Psicología Social*, Vol. 25, No. 2, pp. 145-155.
- Valencia, José Francisco, Lorena Gil de Montes, Garbiñe Ortiz, Maider Larrañaga y Fátima Flores Palacios (2013), "Representaciones sociales y enmarcamiento: igualdad de género y regulaciones normativas", *Revista de Psicología*, Vol. 22, No. 1, pp. 62-71.

Páginas de Internet:

Constitución Política de la República de Cuba. <http://www.cuba.cu/gobierno/cuba.htm>, consultado el 30 de julio de 2015.

INFOMED, Red de Salud de Cuba. <http://www.sld.cu/>, consultado el 30 de julio de 2015-

MINSAP (2014). Anuario Estadístico de Salud. <http://bvscuba.sld.cu/anuario-estadistico-de-cuba/>, consultado el 20 de mayo del 2015.